servicenow

Yokohama Healthcare and Life Sciences

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

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

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

Bitte lesen Sie die Nutzungsbedingungen für die ServiceNow-Website unter www.servicenow.com/terms-of-use.html

Automatische Übersetzung

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inhaltsverzeichnis

Healthcare and Life Sciences....4
Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences....4
Healthcare and Life Sciences Service Management Core....5
EMR-Hilfe....191
Patient Support Services....241
Pre-Visit Management....300
Vaccine Administration Management....336
Redox Inbound Integration....413
Medizingeräte-Management....425
Healthcare CMMS....425
Gesundheitswesen-Vorgänge....484
Healthcare Operations Core....484
Pflegeteamvorgänge für Healthcare IT....521
Pflegeteamvorgänge für Biomed....541

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Healthcare and Life Sciences

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

Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences



Optimieren Sie Patienten-Workflows mit Playbooks und Fallverwaltung.

Medizingeräte-Management



Optimieren Sie die Verwaltung und Wartung medizinischer Geräte.

Gesun



Ermögliche die Patienten

Automatische Übersetzung

Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences

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

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

Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

Pre-Visit Management

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

Patient Support Services

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vaccine Administration Management

Verwalten Sie Impfungen gegen ansteckende Krankheiten von Anfang bis Ende.

Redox Inbound Integration

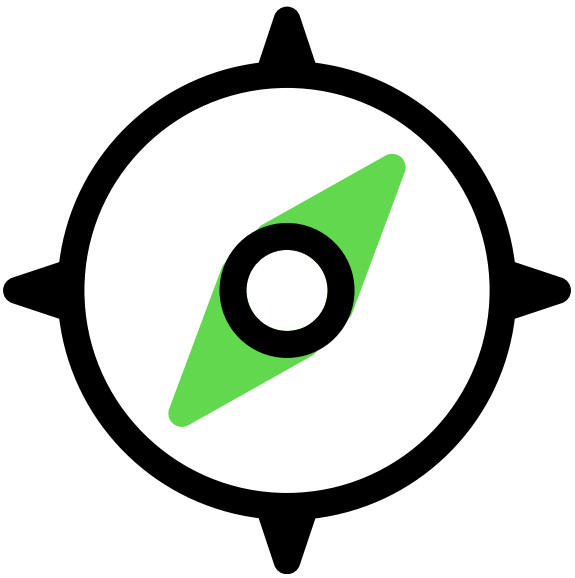
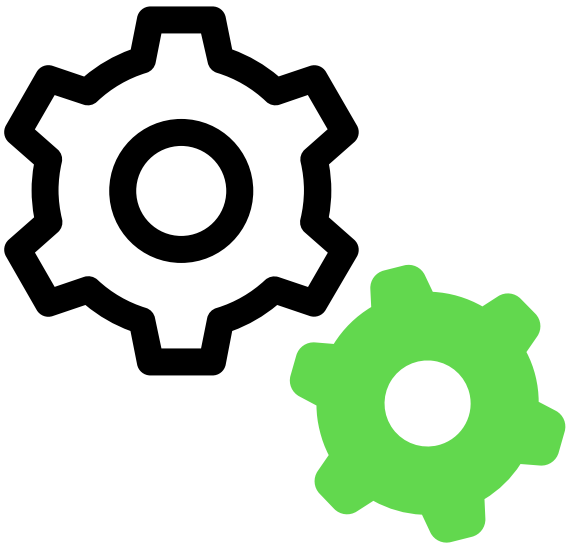
Nutzen Sie den bidirektionalen Datenaustausch in Echtzeit mit externen Gesundheitssystemen über die Plattform Redox .

Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Mit der Anwendung ServiceNow® Healthcare and Life Sciences Service Management Core können Sie Ihren Anwendern eine nahtlose digitale Experience bieten und den Betrieb im Gesundheitswesen durch automatisierte Prozesse optimieren.

Apps im Store anfordern

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

Untersuchen	Konfigurieren	
		
Erfahren Sie, wie Gesundheitsorganisationen Healthcare and Life Sciences Service Management Coreverwenden.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Konfiguri Ihre Mitarb

Automatische Übersetzung

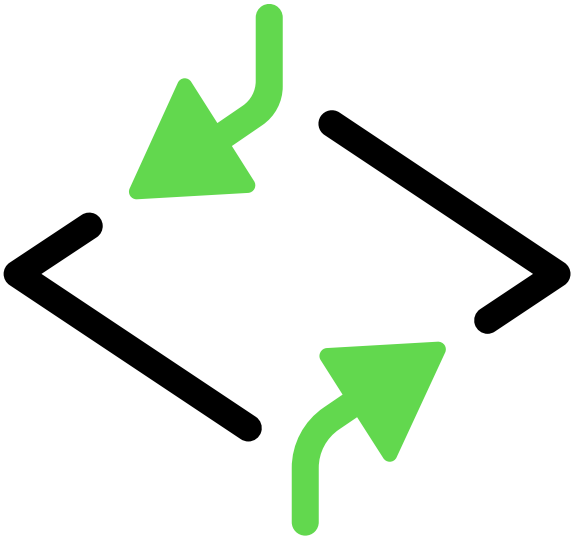
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten



Verwalten Sie Patienteninformationen in Arbeitsbereich.

Patientenportal



Verwenden Sie das Patientenportal, um Patienten Gesundheitsinformationen verfügbar zu machen.



Rufen Sie ab, ei

Automatische Übersetzung

Healthcare and Life Sciences Service Management Core erkunden

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

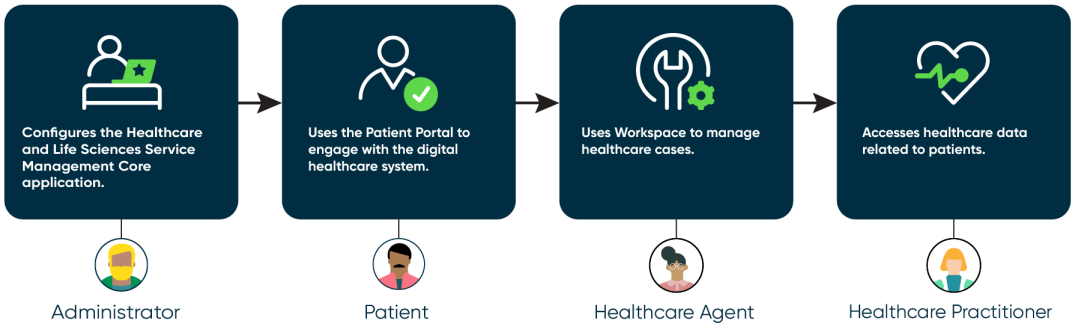
Übersicht

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

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Workflow



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

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

Vorteile

Healthcare and Life Sciences Service Management Core bietet die folgenden Vorteile:

Vorteile von Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

Leistung	Schlüsselfeatures	Rolle
Konfigurieren Sie ein flexibles rollenbasiertes Modell und Sicherheitsdatenmodell, das dem Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) entspricht und am Branchenstandard Health Level sieben International (HL7) ausgerichtet ist, einschließlich des Standards Fast Healthcare Interoperability Resources (FIR).	Healthcare and Life Sciences-Datenmodell	Administrator
Verwalten Sie medizinische Fälle in einem bequemen und zugänglichen Bereich.	Gesundheitsbezogene Anfragen in verwalten Arbeitsbereich	Service Desk-Mitarbeiter

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core finden Sie unter Healthcare and Life Sciences Service Management Core konfigurieren.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core konfigurieren

Richten Sie die Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core ein, um verschiedene Arten von Workflows für die Branchenlösungen Healthcare and Life Sciences zu erstellen.

Konfigurationsaufgaben für Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Aufgabe	Beschreibung
Healthcare and Life Sciences Service Management Core installieren.	Installieren Sie die Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core, um ein Datenmodell zu erstellen und die digitale Dokumentation und Einwilligungsverwaltung für einen Healthcare and Life Sciences -Workflow zu aktivieren.
Weisen Sie Rollen für Healthcare and Life Sciences Service Management Core Anwender zu.	Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core zu steuern.
Verwenden Sie den Healthcare and Life Sciences -Datenmodell.	Verwenden Sie Gesundheitsdaten-, Fall- und Aufgabentabellen, um das Datenmodell für Ihre Healthcare

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben für Healthcare and Life Sciences Service Management Core (Fortsetzung)

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben für Healthcare and Life Sciences Service Management Core (Fortsetzung)

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

Healthcare and Life Sciences Service Management Core installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten Healthcare and Life Sciences Service Management Core und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: admin

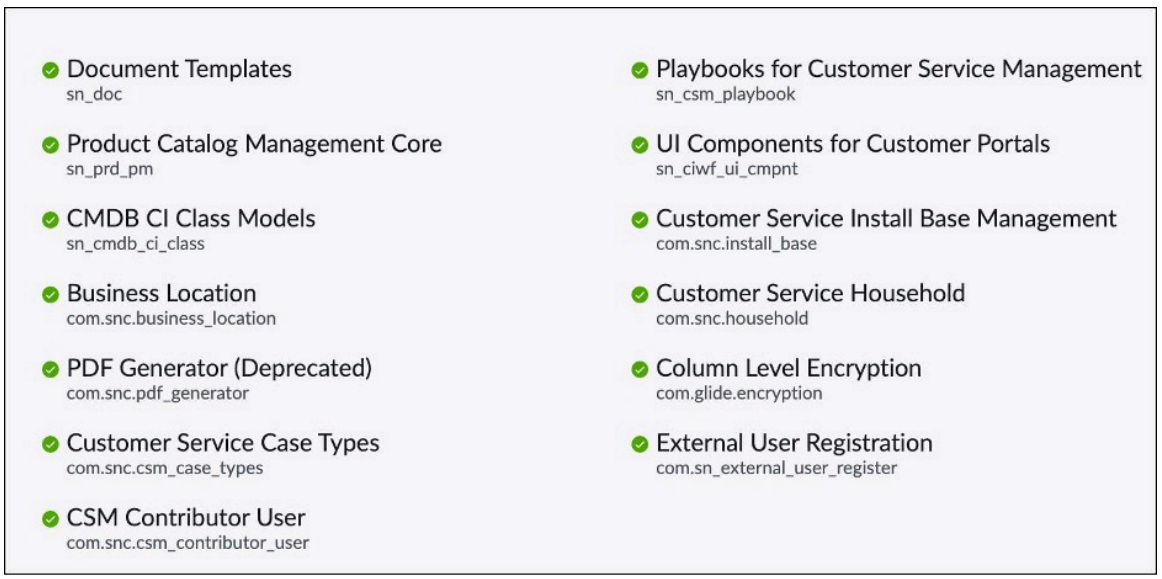
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Elemente werden mit Healthcare and Life Sciences Service Management Core installiert:

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

Die Anwendung „Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core“ ist abhängig von den Anwendungen „Produktkatalog-Management – Core“, „CIWF UI Components“ und „Industry Core“.

Überprüfen Sie alle Plugins in dieser Abbildung, die durch die Installation der Anwendung „Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core“ aktiviert werden:

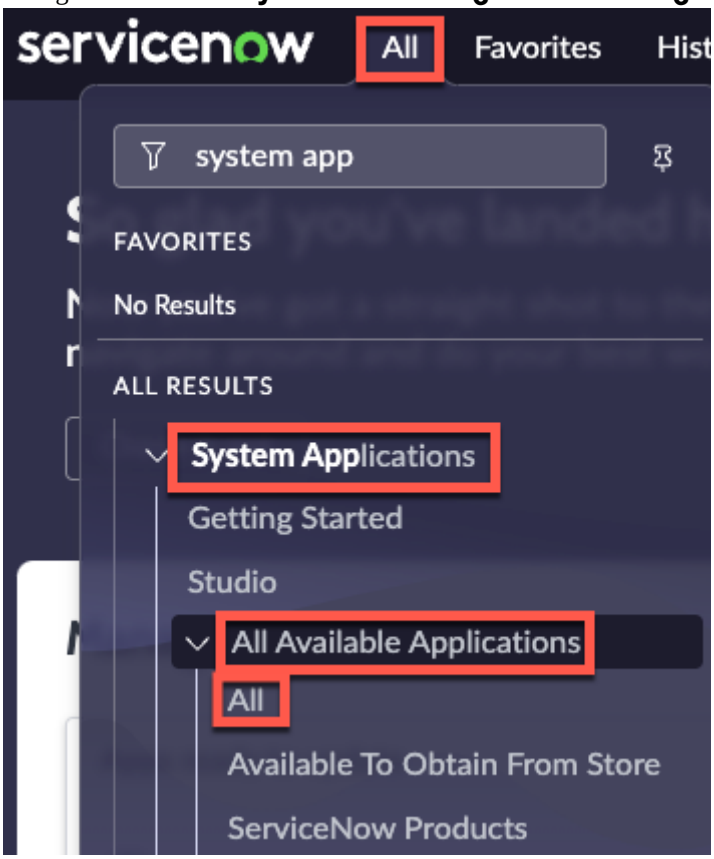


Weitere Informationen finden Sie unter Mit Healthcare and Life Sciences Service Management Core installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

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



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls).

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

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

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

Weisen Sie Rollen für Healthcare and Life Sciences Service Management Core Anwender zu

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core zu steuern.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: sn_hcls.manager oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core verwenden.

Rollen in Service Management Core für das Gesundheitswesen und Life Sciences

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_hcls.admin	Verwaltet, wer auf vertrauliche Daten zugreifen kann, indem eingeschränkt wird, wie Benutzer Rollen in den Healthcare and Life Sciences -Anwendungen erwerben.	• decision_table_admin • sn_doc.admin • sn_hcls.manager • sn_previsit.admin
sn_hcls.case_task_viewer	Gewährt Zugriff zum Anzeigen von Aufgaben im Zusammenhang mit Gesundheitsfällen.	Keine
sn_hcls.case_viewer	Gewährt Zugriff zum Anzeigen von Gesundheitsfällen.	Keine
sn_hcls.clinical_data_viewer	Zeigt Details der klinischen Daten wie Immunisierung und Eingriff an.	Keine
sn_hcls.clinical_data_writer	Bearbeitet Details der klinischen Daten wie Immunisierung und Eingriff	sn_hcls.clinical_data_viewer
sn_hcls.consumer_agent	Erstellt, zeigt und bearbeitet Gesundheitsfälle und arbeitet mit Verbrauchern zusammen, um Fälle zu lösen.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_customerservice.consu
sn_hcls.customerservice_agent	Erstellt als Kundenservice-Mitarbeiter Gesundheitsfälle für einen Account und einen Kontakt.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_customerservice_agent
sn_hcls.data_access_user	Erteilt den Anwendern Datenzugriffsrechte, die dedizierten Zugriff auf bestimmte vertrauliche Gesundheitsdaten benötigen.	• sn_hcls.clinical_data_viewe • sn_hcls.foundation_data_v • sn_hcls.stationär_daten_vi • sn_hcls.practitioner_data_ • sn_hcls.health_insurance_ • sn_hcls.revenue_cycle_dat

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_hcls.device_data_viewer	Zeigt Details des Geräts an.	Keine
sn_hcls.device_data_writer	Erstellt, löscht und aktualisiert die Gerätedaten.	sn_hcls.device_data_viewer
sn_hcls.employee_station	Gewährt Anwendern mit der Rolle „snc_internal“ Zugriff auf Gesundheitsdaten und Gesundheitsfälle, wenn sie berechtigt sind, sie anzuzeigen.	• sn_customerservice.self_c • sn_vaccine_sm.user • sn_hcls.data_access_user
sn_hcls.foundation_data_viewer	Zeigt Details der Grundlagendaten an, z. B. Organisation und Gesundheitsstandort.	Keine
sn_hcls.foundation_data_writer	Bearbeitet Details der Grundlagendaten wie Organisation und Gesundheitsstandort.	sn_hcls.foundation_data_vie
sn_hcls.healthcare_agent	Greift als Contact Center-Mitarbeiter auf Gesundheitsdaten von Patienten zu und zeigt diese an. Kann die CSM-Haushalttabelle, die Mitgliederplantabelle, die Vorautorisierungsanforderungstabelle und alle medizinischen Tabellen anzeigen und bearbeiten. Kann Haushaltsmitglieder und Vorauthentifizierungsanforderungen erstellen.	• canvas_user • sn_customerservice.csm_v • sn_customerservice.custo • sn_hcls.clinical_data_viewe • sn_hcls.foundation_data_v • sn_hcls.health_insurance_ • sn_hcls.stationär_daten_vi • sn_hcls.practitioner_data_ • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_dat
sn_hcls.health_insurance_data_viewer	Zeigt Details der Krankenversicherungsdaten an, z. B. Mitgliederplan und Kostenträgerplan.	Keine
sn_hcls.health_insurance_data_writer	Bearbeitet Details der Krankenversicherungsdaten wie Mitgliederplan und Kostenträgerplan.	health_insurance_data_viewe

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_hcls.manager	Verwaltet, wer innerhalb einer Instanz ServiceNow von Erstellungs-, Lese-, Aktualisierungs- und Löschvorgänge (Create, Read, Update, Delete, CRUD) für Gesundheitsobjekte ausführen kann. Darüber hinaus erstellt und verwaltet Accounts, Kontakte, Account-Beziehungen, Kontaktbeziehungen und Account-Verbraucher-Beziehungen.	• canvas_user • model_manager • sn_customerservice.csm_ • sn_customerservice.custo • sn_hcls.clinical_data_write • sn_hcls.foundation_data_ • sn_hcls.health_insurance_ • sn_hcls.Patienten_Daten_ • sn_hcls.practitioner_data_ • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_dat • sn_previsit.stationär_servi
sn_hcls.station	Zeigt als Patient eigene Datensätze an, einschließlich Gesundheitsfälle, Adressen, Patientendaten und klinische Daten Zeigt außerdem die Datensätze anderer Patienten an, einschließlich der Adressen, für die sie autorisierte Vertreter sind. Fügt Kommentare zu seinen Gesundheitsfällen hinzu und für die sie der autorisierte Vertreter sind. Zeigt die Mitglieder ihres Haushalts an, falls vorhanden. Mitglieder des Haushalts und Adressen, die einem Patienten zugeordnet sind, werden mithilfe der Tabellen „Mitglied des Haushalts“ [csm_household_member] und „Standort“ [cmn_location] verwaltet. Weitere Informationen zu Haushaltsmitgliedern und ihren Beziehungen finden Sie unter Branchendatenmodell – Haushalte. Der Standort ist im Common Service Data Model (CSDM) mit der Grundlagendomäne verknüpft.	• sn_customerservice.consu • sn_hcls.clinical_data_viewe • sn_hcls.foundation_data_v • sn_hcls.health_insurance_ • sn_hcls.stationär_daten_vi • sn_hcls.practitioner_data_ • sn_hcls.revenue_cycle_dat

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_hcls.stationär_daten_viewer	Zeigt Details der Patientendaten an, z. B. Patienten- und Richtlinieneinwilligung.	Keine
sn_hcls.Patienten_Daten_Writer	Bearbeitet Details der Patientendaten, z. B. Patienten- und Richtlinieneinwilligung	sn_hcls.stationär_daten_viev
sn_hcls.practitioner	Greift als medizinische Fachkraft (Selektierungspfleger oder klinischer Koordinator) auf Gesundheitsdaten im Zusammenhang mit Patienten zu und zeigt diese an Erstellt Medikamentenverschreibungen Erstellen Sie Immunisierungen.	• sn_customerservice.custo • sn_hcls.clinical_data_viewe • sn_hcls.foundation_data_v • sn_hcls.health_insurance_ • sn_hcls.stationär_daten_vi • sn_hcls.practitioner_data_ • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_dat
sn_hcls.practitioner_data_viewer	Zeigt Details der Arztdaten an, z. B. Arzt und Arzteinrichtung.	Keine
sn_hcls.practitioner_data_writer	Bearbeitet Details der Anwenderdaten, z. B. Anwender und Anwendereinrichtung.	sn_hcls.practitioner_data_vie
sn_hcls.report_viewer	Zeigt Berichte an, die aus Tabellen generiert wurden, auf die sie als Service Desk-Mitarbeiter oder Manager Zugriff haben.	Keine
sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer	Zeigt Details der Umsatzzyklusdaten an, z. B. Ansprüche.	Keine
sn_hcls.revenue_cycle_data_writer	Bearbeitet Details der Umsatzzyklusdaten, z. B. Ansprüche.	sn_hcls.revenue_cycle_data_

Automatische Übersetzung

Prozedur

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

Healthcare and Life Sciences-Datenmodell

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

Übersicht

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

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

- Tabellen, die in der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core enthalten sind.
- Tabellen, die aus der Anwendung Kundenservice-Management (CSM) stammen.
- Tabellen, die aus der Anwendung Now Platform stammen.
- Tabellen, die aus der Anwendung Product Catalog Management Core stammen.

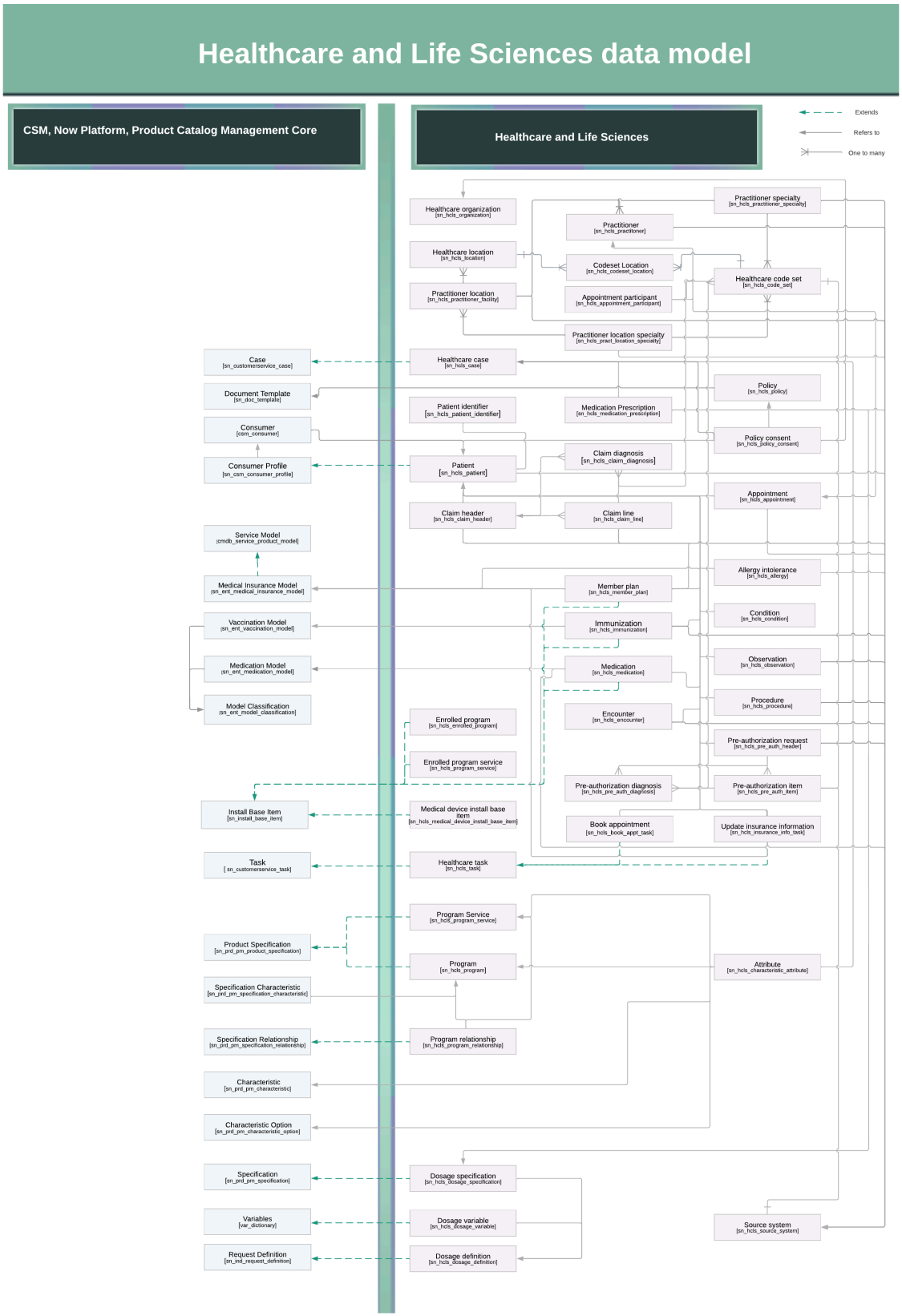
Sie können die Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core so installieren, dass für eine Basiskonfiguration nur ihr Datenmodell verwendet wird.

Healthcare and Life Sciences Datenmodelldiagramm

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Healthcare and Life Sciences-Datenmodell



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Tabellen für das Datenmodell Healthcare and Life Sciences .

Das Datenmodell Healthcare and Life Sciences verwendet die folgenden Tabellen, die in der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core enthalten sind, um Daten zu speichern.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Anwendungstabellen

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

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Anwendungstabellen (Fortsetzung)

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

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Anwendungstabellen (Fortsetzung)

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

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Anwendungstabellen (Fortsetzung)

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Anwendungstabellen (Fortsetzung)

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

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

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

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

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

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

Hinweis:
Weitere Informationen zu den Tabellen Now Platform, CSMund Product Catalog Management Core finden Sie unter Branchendatenmodell-Tabellen , Mit Customer Service Management installierte Tabellen , Mit Modellverwaltung installierte Tabellenund .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für das Datenmodell „Healthcare and Life Sciences“.

Das Datenmodell von Healthcare and Life Sciences ist für die Verwaltung von Patienteninformationen von entscheidender Bedeutung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hcls.healthcare_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Problemszenario: Eine Gesundheitsorganisation, die sich der Verbesserung der Patientenzufriedenheit bei gemeinsamen Branchenherausforderungen verpflichtet hat. Diese Hürden beruhen auf einer fehlenden Übereinstimmung mit wichtigen Branchenstandards, einschließlich Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA), Fast Healthcare Interoperability Resources (FIR) und Health Level sieben International (HL7). Diese Ungleichheiten führen zu Doppelarbeit und einer langsamen Markteinführungszeit.

Lösung: Um diese Herausforderungen zu meistern, erkennt die Gesundheitsorganisation den Bedarf an transformativen Lösungen und implementiert anschließend die Anwendung HCLS-SM Core. Im Kontext des Gesundheitswesens bezieht sich ein Datenmodell auf eine strukturierte Darstellung der Daten, die im Gesundheitssystem verwendet und verwaltet werden. Sie definiert, wie Daten organisiert, gespeichert und abgerufen werden, und bietet einen Rahmen für das Verständnis der Beziehungen zwischen verschiedenen Datentypen. Ein Gesundheitsdatenmodell enthält normalerweise verschiedene Entitäten, Attribute und ihre Verbindungen, die die Komplexität von Gesundheitsinformationen widerspiegeln.

In diesem Szenario ist das Gesundheitsdatenmodell für die Verwaltung von Patienteninformationen von entscheidender Bedeutung. Angenommen, jede Gesundheitsorganisation hat Entitäten und Attribute als eine der Schlüsselkomponenten eines Datenmodells. Entitäten stellen die verschiedenen Objekte oder Konzepte im Gesundheitssystem dar, z. B. Patienten, Gesundheitsdienstleister, medizinische Verfahren, Medikamente usw. Attribute sind die Eigenschaften oder Merkmale der Entitäten. Attribute einer Patientenentität können beispielsweise Name, Geburtsdatum, Geschlecht und Krankengeschichte sein.

Gilly, ein neuer Patient, ruft die Gesundheitsorganisation an, um medizinische Hilfe zu erhalten.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Arbeitsbereich für das Gesundheitswesen zu **Listen** > **Interaktionen** > **Meine Interaktionen** > **Neu** um einen Patientendatensatz zu erstellen.
2. Navigieren Sie im Menü Optionen zu **Patient erstellen,** um einen neuen Patientendatensatz zu erstellen.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus, und klicken Sie auf **Speichern**.

   Wenn in ServiceNow ein Patientendatensatz erstellt wird, wird ein entsprechender Verbraucherdatensatz generiert, der die Identität des Patienten mit dem Gesundheitssystem verknüpft.

Ergebnisse
Die Leistungsfähigkeit des Gesundheitsdatenmodells zeigt sich, wenn Gillys Patientenakte nahtlos mit verschiedenen Aspekten ihrer Gesundheits-Journey verknüpft ist.

Eine Liste der Termine ist verknüpft und enthält Details wie Termintyp, Service, Standort und behandelnden Arzt. Die zugehörige Liste der Patientendatensätze zeigt weitere Informationen über sie an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Gesundheitsorganisation stellt eine verbesserte Effizienz durch das Healthcare and Life Sciences (HCLS)-Datenmodell in HCLS-SM fest.

Das HCLS-Datenmodell sorgt durch seine genau definierten Entitäten und Attribute für eine nahtlose Patienten-Experience. Durch das effiziente Erfassen und Organisieren von Patienteninformationen vereinfacht das Datenmodell nicht nur Registrierungsprozesse, sondern ermöglicht Gesundheitsdienstleistern auch den Zugriff auf wichtige Krankengeschichten, was zu einer verbesserten Patientenversorgung und -zufriedenheit beiträgt.

Die Gesundheitsorganisation ist sich darüber im Klaren, wie das Datenmodell eine entscheidende Rolle dabei spielt, ihre Daten effektiv zu verwalten, zu organisieren und zu analysieren. Sie zielen darauf ab, die Interoperabilität, Datenintegration, Konsistenz, Skalierbarkeit und Compliance-Verpflichtungen zu verbessern, und betonen, wie wichtig es ist, Daten so zu erfassen und zu organisieren, dass eine personalisierte und ganzheitliche Patientenversorgung unterstützt wird.

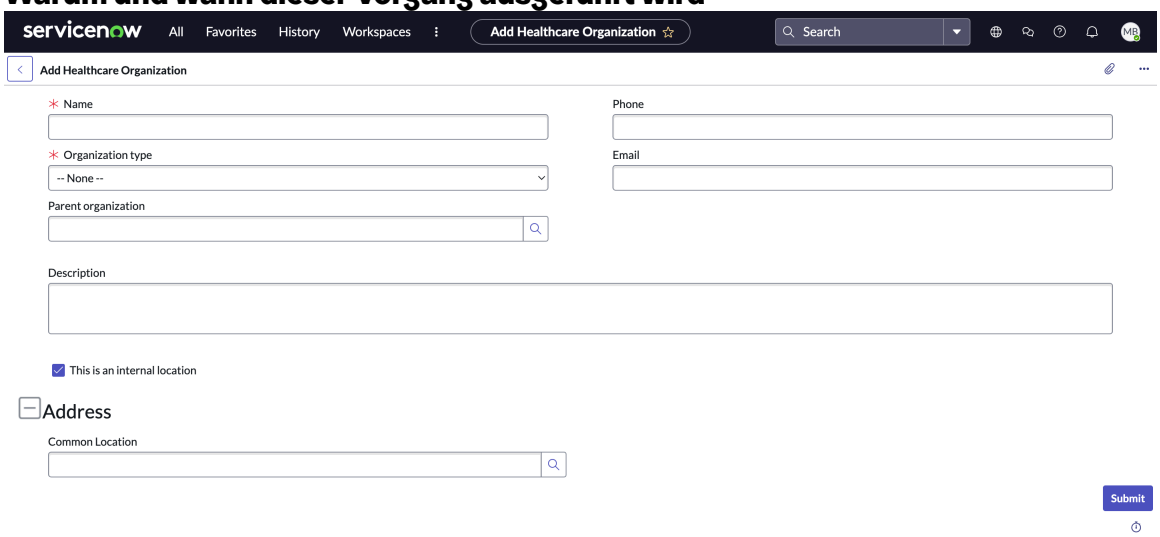
Fügen Sie eine Gesundheitsorganisation in Healthcare and Life Sciences Service Management Core hinzu

Erstellt eine Gesundheitsorganisation zur Verwendung mit Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



In der Tabelle „Gesundheitsorganisation“ [sn_hcls_organization] werden die Details einer Gesundheitsorganisation in Ihrer ServiceNow-Instanz gespeichert.

Wenn eine Gesundheitsorganisation erstellt wird, wird auch ein zugehöriger Geschäftsstandort mit demselben Namen erstellt, der auf die Gesundheitsorganisation verweist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HCLS Service Management** > **Organisationsdaten** > **Gesundheitsorganisationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name Ihrer Gesundheitsorganisation
Organisationstyp	Typ der Gesundheitsorganisation, die Sie vertreten. Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: ○ Sponsor für klinische Forschung ○ Community-Gruppe ○ Bildungsinstitut ○ Regierung ○ Gesundheitsdienstleister ○ Krankenhausabteilung ○ Unternehmen außerhalb des Gesundheitswesens ○ Organisationsteam ○ Sonstige ○ Kostenträger ○ Pharmaunternehmen ○ Religiöse Einrichtung Weitere Informationen zu den verfügbaren Organisationstypen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte Organisationstypen .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Übergeordnete Organisation	Übergeordnete Organisation, die der Organisation zugeordnet ist.
Telefon	Telefonnummer der Organisation.
E-Mail	E-Mail-Adresse, die der Organisation zugeordnet ist.
Beschreibung	Eine Beschreibung dieser Gesundheitsorganisation
Dies ist ein interner Standort.	Gibt an, ob diese Organisation als interner Standort betrachtet wird.
Gemeinsamer Standort	Der zugeordnete allgemeine Standort.

4. Wählen Sie **Speichern**.

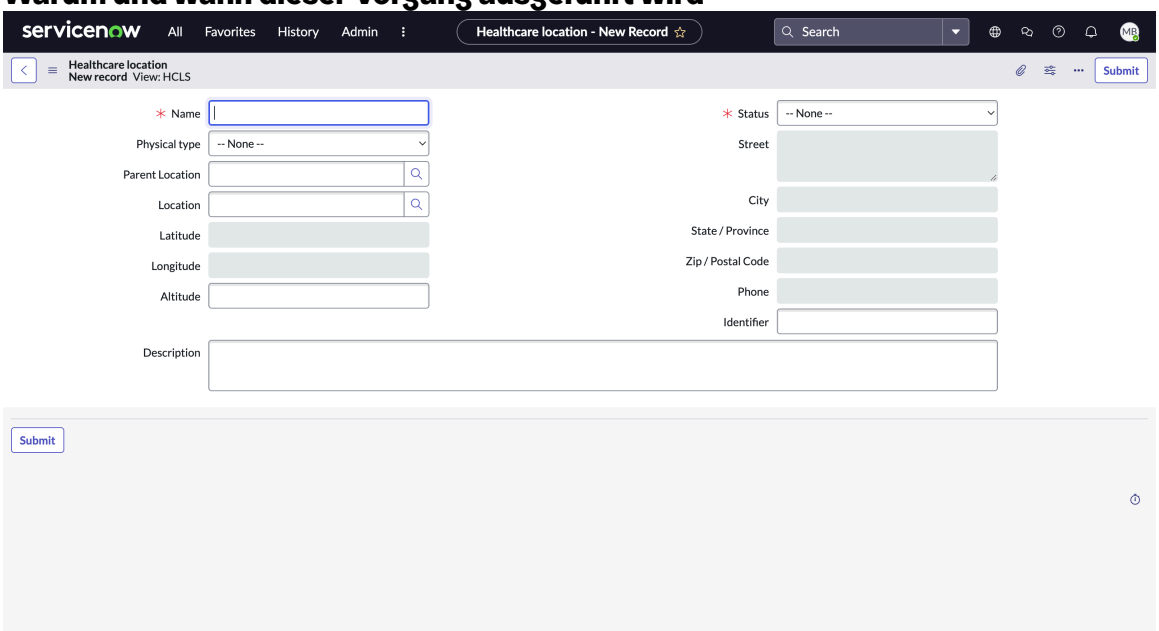
Erstellt einen Gesundheitsstandort in Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Erstellen Sie Gesundheitsstandorte, um die Standorte festzulegen, an denen Ihre Pflegeteams tätig sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



Gesundheitsstandorte sind physische Entitäten, in denen Pflegevorgänge stattfinden.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HCLS Service Management** > **Organisationsdaten** > **Gesundheitsfürsorgestandort**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung des Gesundheitsstandorts.
Physischer Typ	Physische Form des Standorts. Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: ○ Bereich ○ Bett ○ Gebäude ○ Schrank ○ Korridor ○ Gerichtsbarkeit ○ Ebene ○ Raum ○ Straße ○ Site ○ Fahrzeug ○ Flügel ○ Abteilung Weitere Informationen zu den verfügbaren physischen Typen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte Standorttypen .
Übergeordneter Standort	Übergeordneter Standort dieses Gesundheitsstandorts Legen Sie Ihren übergeordneten Standort fest, um eine Hierarchie von Standorten zu erstellen, in der der aktuelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Gesundheitsstandort unter diesem übergeordneten Standort verschachtelt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiel für Gesundheitsstandorte organisieren.
Standort	Physischer Standort dieses Gesundheitsstandorts. Der hier ausgewählte Eintrag füllt die Adressfelder aus. Der Wert bezieht sich hier auf die Tabelle „Allgemeiner Standort“ [cmn_location].
Breitengrad	Breitengrad des absoluten geografischen Standorts.
Längengrad	Längengrad des absoluten geografischen Standorts.
Höhe	Höhe des absoluten geografischen Standorts.
Status	Option, um anzugeben, ob der Gesundheitsstandort verwendet wird. Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: ○ Aktiv ○ Inaktiv ○ Angehalten Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter Standortstatus, die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.
Straße	Postanschrift des physischen Standorts
Stadt	Stadt, in der sich der physische Standort befindet.
Bundesland/Kanton	Bundesland oder Region, in dem sich der physische Standort befindet.
Postleitzahl	Postleitzahl für den physischen Standort.
Telefon	Telefonnummer des physischen Standorts
Bezeichner	Eindeutiger Bezeichner, der diesem Standort zugeordnet ist.
Beschreibung	Eine Beschreibung dieses Gesundheitsstandorts

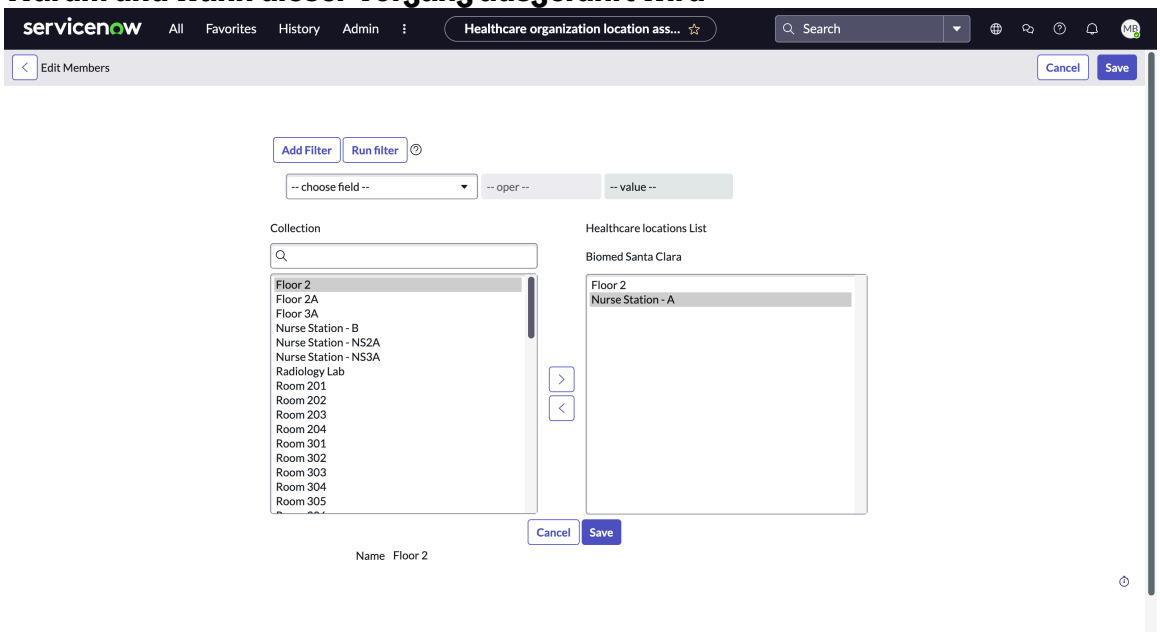
4. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ordnen Sie in Healthcare and Life Sciences Service Management Core Standorte einer Gesundheitsorganisation zu

Ordnen Sie Gesundheitsstandorte Gesundheitsorganisationen zu.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



In Szenarien, in denen ein Gesundheitsstandort von mehreren Gesundheitsorganisationen genutzt wird, können Sie diese Tabelle verwenden, um diese Organisationen einem Standort zuzuordnen.

Sie können auch mehrere Gesundheitsorganisationen mit einem Gesundheitsstandort verknüpfen oder umgekehrt.

Beispielsweise kann ein einzelner Intensivraum in einem Krankenhaus von mehreren Abteilungen genutzt werden, z. B. von der Kardiologie und der neurologischen Abteilung. Sie würden diese Abteilungen (Gesundheitsorganisationen) mit dem ICU-Raum (einem Standort des Gesundheitswesens) verknüpfen, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HCLS Service Management** > **Organisationsdaten** > **Gesundheitsorganisationen**.
2. Wählen Sie die Gesundheitsorganisation aus, die Sie einem Gesundheitsstandort zuordnen möchten.
3. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste **Gesundheitsstandorte**.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Wählen Sie im Bereich Sammlung die Gesundheitsstandorte aus, die dieser Gesundheitsorganisation hinzugefügt werden sollen, und verwenden Sie den Rechtspfeil, um sie in die Liste Gesundheitsstandorte für diese Organisation zu verschieben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um einen Standort aus einer Organisation zu entfernen, verwenden Sie einfach den Linkspfeil, um den Standort aus der Liste Gesundheitsstandorte in die Liste Sammlung zu verschieben.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

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

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

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

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

Automatische Generierung von Dokumenten für Gesundheitsfälle konfigurieren

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

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

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

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

Weitere Informationen finden Sie unter Decision Tables .

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

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

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

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

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

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

Erlauben Sie eine eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigung für Dokumentvorlagen in Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich in der Anwendungsauswahl auf Dokumentvorlagen festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Anwendung – Eingeschränkter Aufruferzugriff**.
2. Suchen Sie in der **Spalte Quellbereich** der Liste Eingeschränkter Anruferzugriff nach *`Healthcare and Life Sciences Service Management Core`*.
3. Klicken Sie auf eine angeforderte RCA mit dem Zielbereich *`Dokumentvorlagen`*.
4. Legen Sie im Formular „Berechtigungen für eingeschränkten Anruferzugriff“ den Wert im Feld **Status** auf **Zulässig**fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5 für jede angeforderte RCA.

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

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

Ein Programm in der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core ist ein Produktkatalogelement, das von Organisationen des Gesundheitswesens ihren Patienten oder Verbrauchern angeboten wird.

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

Konfigurieren Sie einen Programmservice

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn.hcls_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Prozedur

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

Formular „Programmservice“.

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Startdatum	Datum, an dem der Start des Programmservice geplant ist.
Enddatum	Datum, an dem der Programmservice enden soll. **Hinweis:** Das Enddatum des Programmservice muss nach dem Startdatum liegen.
Beschreibung	Zusammenfassung des Programmservice.

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

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie ein Spezifikationsmerkmal für den Programmservice.
6. **Wahlweise:** Ordnen Sie den Programmservice einem Programm zu.
7. Veröffentlichen Sie den Programmservice.

Konfigurieren Sie ein Spezifikationsmerkmal für einen Programmservice

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn.hcls_manager oder admin

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Ordnen Sie einem Programm einen Programmservice zu

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

Vorbereitungen
Konfigurieren Sie ein Programm.

Erforderliche Rolle: sn.hcls_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen Programmservice auch mithilfe des Programmmoduls einem Programm zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie einem Programmservice ein Programm zu.

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

Veröffentlichen Sie einen Programmservice

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn.hcls_manager oder admin

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

Konfigurieren Sie ein Programm

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Um dem Programm eine Prüfliste für Berechtigungskriterien zuzuordnen, erstellen Sie eine Prüfliste. Weitere Informationen finden Sie unter Prüfliste erstellen .

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

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

Erforderliche Rolle: sn.hcls_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Prozedur

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

   Hinweis:
   Das Enddatum des Programms muss nach dem Startdatum liegen.

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

   Hinweis:
   Wenn Sie ein Medikament für ein Programm hinzufügen, müssen Sie auch die Dosisspezifikationen für das Medikament konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Dosisspezifikationen für ein Medikament.

9. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Zusammenfassung des Programms ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.
11. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie ein Spezifikationsmerkmal für das Programm.
12. **Wahlweise:** Ordnen Sie das Programm einem Programmservice zu.
13. Veröffentlichen Sie das Programm.

Konfigurieren Sie ein Spezifikationsmerkmal für ein Programm

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn.hcls_manager oder admin

Prozedur

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

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

Ordnen Sie einem Programmservice ein Programm zu

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

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie einen Programmservice.

Erforderliche Rolle: sn.hcls_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

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

Veröffentlichen Sie ein Programm

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn.hcls_manager oder admin

Prozedur

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

Konfigurieren von Dosisspezifikationen für ein Medikament

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

Weitere Informationen zu den Komponenten einer Dosisspezifikation finden Sie unter Dosagekonzepte.

Konfigurationsaufgaben für Dosisspezifikation

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie ein Merkmal für eine Dosisspezifikation.	Konfigurieren Sie ein Merkmal für eine Dosis, um die Mengen für ein Medikament in Workflows Healthcare and Life Sciences zu definieren.
Konfigurieren Sie eine Dosisspezifikation für ein Medikament, das einem Programm zugeordnet ist.	Erstellen Sie eine Dosisspezifikation, die einem Medikament zugeordnet ist, das in einem Programm enthalten ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben für Dosisspezifikation (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie die Zuordnung zwischen einem dosierungsmerkmal und einem dosierungsdetailfeld.	Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um zu entscheiden, welche Dosismerkmale den Feldern im Abschnitt „Dosierungsdetails“ eines Formulars „Medikamentenverschreibung“ zugeordnet werden.

Dosagekonzepte

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

Eine Dosis besteht aus den folgenden Schlüsselkomponenten:

- Dosierungsspezifikationen
- Dosierungsmerkmale
- Dosagemerkmalgruppen

Informationen dazu, wie Dosiskomponenten miteinander verknüpft sind, finden Sie unter Zuordnung der Dosagemerkmale.

Dosierungsspezifikationen

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

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

Dosierungsmerkmale

Ein Mengenmerkmal definiert die Attribute einer Mengenspezifikation.

Ein Mengenmerkmal weist die folgenden Funktionen auf:

- Ist in der Merkmalsgruppe **für Dosagemerkmale** und einer Merkmalsgruppe enthalten, die einem Feld im Abschnitt „Dosierungsdetails“ eines Medikamentenverschreibungsformulars zugeordnet ist.
- Kann eine Merkmalsoption enthalten, um den Merkmalswert einzuschränken. Zum Beispiel, um die Menge der Dosis einzuschränken. Andernfalls, wenn für ein Dosismerkmal keine Merkmalsoption angegeben ist, kann ein Vertreter des Gesundheitswesens später den entsprechenden Feldwert im Abschnitt „Dosierungsdetails“ des Formulars „Medikamentenverschreibung“ ausfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

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

Merkmalsgruppen für eine Dosis

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

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

Zuordnung der Dosagemerkmale

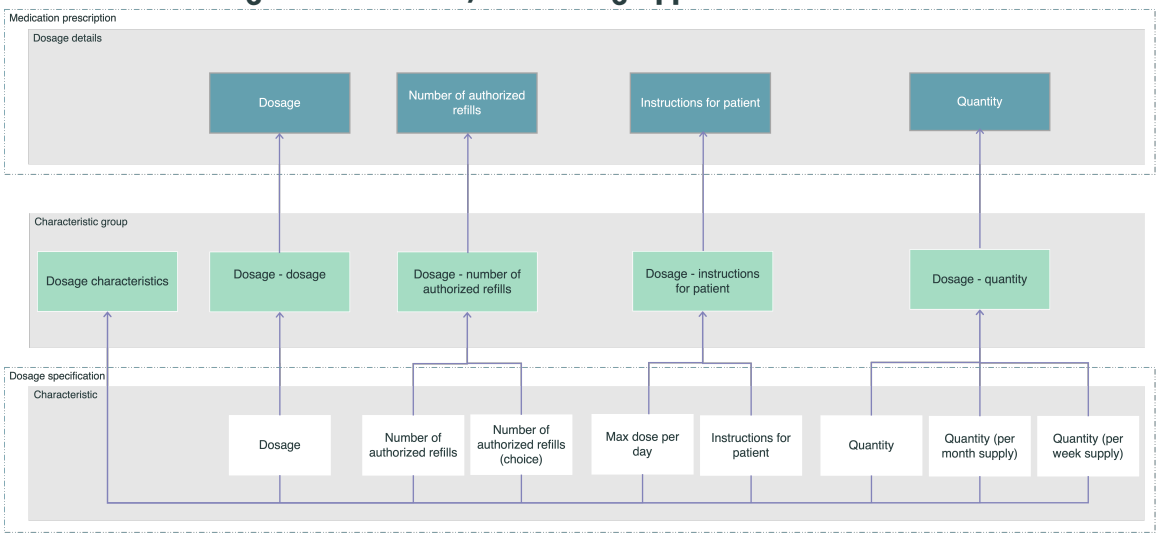
Im Abschnitt „Dosierungsdetails“ des Formulars „Medikamentenverschreibung“ ordnen Sie eine Merkmalsgruppe für die Dosis einem Feld zu. Sie können den Erweiterungspunkt „DosageCharacterlistsMapper“ verwenden, um die Zuordnung zwischen einer Merkmalgruppe und einem Feld im Abschnitt „Dosierungsdetails“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

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

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardzuordnung von Merkmalen, Merkmalsgruppen und Dosisdetails



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

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

Vorbereitungen

- Konfigurieren Sie ein Programm.

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

Erforderliche Rolle: sn_hcls.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Prozedur

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

Formular zur Angabe der Dosis

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung der Dosisspezifikation

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

4. Speichern Sie die Einstellungen für die Dosisspezifikation.
   - Speichern Sie eine neue Spezifikation, indem Sie auf **Absenden**klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an einer vorhandenen Spezifikation, indem Sie auf **Aktualisieren**klicken.
5. Konfigurieren Sie Merkmale für die Dosisspezifikation.
6. Veröffentlichen Sie die Dosisspezifikation für die Verwendung in den Medikamentenprodukten, die dem zugehörigen Programm hinzugefügt wurden.
   a. Wählen Sie in der Liste Dosagespezifikationen die Dosagespezifikation aus.
   b. Klicken Sie im Formular „Dosierungsspezifikation“ **auf Veröffentlichen**.

Konfigurieren Sie ein Merkmal für eine Dosisspezifikation

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: sn.hcls_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HCLS Service Management** > **Administration** > **Dosierungsspezifikationen**.
2. Klicken Sie in der Liste „Dosierungsspezifikationen“ auf den Link zu einer Dosisspezifikation in der Spalte **Name**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Spezifikationsmerkmale“ auf **Neu**.
4. Klicken Sie im Feld **Merkmal** auf das Suchsymbol und wählen Sie ein Merkmal in der Spalte **Name** der Liste Merkmale aus.
   Standardmäßig stellt die Anwendung die folgenden Dosismerkmale für die Verwendung einer Referenz bereit:
   - Dosierung
   - Anweisungen für Patienten
   - Maximale Dosis pro Tag
   - Anzahl der autorisierten Nachfüllungen
   - Anzahl der autorisierten Auffüllungen (Auswahl)
   - Menge
   - Menge (pro Monat)
   - Menge (Wochenlieferung)

   Um ein neues Merkmal zu erstellen, klicken Sie in der Liste Merkmale **auf Neu,** und geben Sie die Merkmalsdetails ein.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie Merkmaloptionen für ein Merkmal des Eingabetyps „Auswahl“ hinzu, indem Sie auf das Suchsymbol „ im Feld **Merkmalsoption** und Auswahl einer Merkmalsoption aus der Spalte **Option** der Liste Merkmalsoptionen.
   Um eine neue Merkmalsoption zu erstellen, klicken Sie in der Liste „Merkmalsoptionen“ auf **Neu,** und geben Sie die Detailinformationen zu den Merkmalsoptionen ein.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Hinweis:
   Sie können den Abschnitt „Aktivitäten“ ignorieren, der nicht verwendet wird.
7. Um ein Merkmal einer Dosisspezifikation zuzuordnen, fügen Sie das Merkmal einer Merkmalsgruppe hinzu, die in der Merkmalsgruppe „Dosierung“ enthalten ist.

Konfigurieren Sie die Zuordnung zwischen einem dosierungsmerkmal und einem dosierungsdetailfeld

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

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Healthcare and Life Sciences Service Management Core fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core installiert die Skripteinbindung sn_hcls.DosageCharacteristMapper und den Erweiterungspunkt DosageCharacterististMapper.

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

Standardzuordnung der dosierungsbezogenen Merkmalsgruppen und der Felder „Dosierungsdetails“.

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

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

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

Prozedur

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

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

Geben Sie ein Aufgabenelement für Patienten an

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

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

Zugehörige Informationen

Healthcare and Life Sciences Service Management Core -Eigenschaften

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

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

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Global“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Prozedur

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Menüelementformular

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

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Festlegung des Einwilligungsverwaltungsprozesses für Patienten

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

Als Benutzer mit der Rolle sn_hcls.admin können Sie eine Datenschutzrichtlinie konfigurieren, um die Einwilligung von Patienten in einer Gesundheitsorganisation einzuholen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Datenschutzrichtlinie für die Verwaltung der Patienteneinwilligung.

Sie können den Einwilligungsverwaltungsprozess als einen der folgenden Typen festlegen:

- Standard
- Dokument

Standardrichtlinientypen konfigurieren

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

Konfigurieren von Dokumentrichtlinientypen

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

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

Sie müssen das Dokument konfigurieren, das von einem Patienten signiert werden muss, dafür Entscheidungsregeln erstellen und in der Police auf das Dokument verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Hinweis:
Sie können einer Dokumentvorlage nur eine aktive Richtlinie zuordnen.

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

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

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

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

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

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

Konfigurieren Sie eine Datenschutzrichtlinie für die Verwaltung der Patienteneinwilligung

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hcls.admin oder admin

Prozedur

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

Formular „Richtlinie“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Alphanumerischer Profilbezeichner der Richtlinie. Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Richtlinie hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist POL00001000. **Hinweis:** Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Richtlinie“ [sn_hcls_policy]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen .
Richtlinienkategorie	Dieses Feld muss auf **Registrierung**festgelegt werden.
Richtlinientyp	Typ der Richtlinie. Eine Richtlinie ist einer der folgenden Typen: ○ **Standard**: Eine Richtlinie, die nicht erfordert, dass ein Patient ein Einwilligungsformular unterzeichnet. ○ **Dokumentvorlage**: Eine Richtlinie, die erfordert, dass ein Patient ein Einwilligungsformular unterzeichnet. Mit dem Richtlinientyp „Dokumentvorlage“ wird eine Aufgabe erstellt, damit der Patient das Einwilligungsformular unterzeichnen kann.
Gültigkeitsdauer (in Tagen)	Anzahl der Tage, für die die Richtlinie gültig ist, nachdem ein Patient die Richtlinie unterzeichnet hat.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Datenschutzrichtlinie.
Umfang	Typ der in der Richtlinie enthaltenen Einwilligung. Wählen Sie für die Datenschutzeinwilligung **die Option Datenschutzeinwilligung**aus. Andernfalls sollte dieses Feld leer gelassen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dokumentvorlage	Dokumentvorlage zum Generieren von Standardschreiben oder -dokumenten, die der Police zugeordnet sind. Dieses Feld wird nur verwendet, wenn das Feld Richtlinientyp auf **Dokumentvorlage**festgelegt ist. **Hinweis:** Sie können einer Dokumentvorlage nur eine aktive Richtlinie zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Healthcare and Life Sciences Service Management Core.
Externer Richtlinien-Link	Externer Verweis auf die Richtlinie, die in einem Einwilligungsbereich enthalten ist.
Richtlinienname	Name zur Identifizierung der Richtlinie.
Richtlinieninhalt	Inhalt der Richtlinie, der von Anwendern des Patientenportals zum Zeitpunkt der Registrierung gelesen und akzeptiert werden muss.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Patientenportalkonfigurieren

Richten Sie das in der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core verfügbare Patientenportal ein, damit Patienten über das Portal auf ihre Gesundheitsinformationen zugreifen können.

Konfigurationsaufgabenfür das Patientenportal

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie die Datenschutzrichtlinieneinstellungen für das Patientenportal.	Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Datenschutzrichtlinie so, dass Anwender bei der Registrierung im Patientenportalihre Datenschutzeinwilligung erteilen können.
Konfigurieren Sie die Selbstregistrierungsfunktion im Patientenportal.	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Selbstregistrierungsfunktion im Patientenportal, indem Sie den Wert der Eigenschaft **Aktiviert Selbstregistrierung im Patientenportal im Gesundheitswesen** (`sn_hcls.enable_self_registration`) festlegen.
Konfigurieren Sie die Knowledge Base für Artikel in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences.	Konfigurieren Sie die Knowledge Base Healthcare and Life Sciences, die die im Patientenportalverfügbaren Wissensartikel enthält.
Konfigurieren Sie die Eigenschaften Patientenportal Widgets.	Verwenden Sie Widgets, die in der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core enthalten sind,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgabenfür das Patientenportal (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	um Gesundheitsdaten und Informationen für den Patienten im Patientenportalzusammenzustellen.
Richten Sie den Prozess für die Selbstregistrierung im ein Patientenportal.	Verwalten Sie den Prozess der Selbstregistrierung für Ihre Patienten im Patientenportal mithilfe einer Serviceportalseite.
Richten Sie den Prozess für die Übermittlung personenbezogener Daten im ein Patientenportal.	Verwalten Sie den Prozess der Übermittlung der personenbezogenen Daten Ihrer Patienten im Patientenportal mithilfe eines Datensatzerstellers.
Konfigurieren Healthcare and Life Sciences Virtual Agent Konversationen.	Ermöglichen Sie Patienten, den Status ihrer Gesundheitsanfrage mithilfe von Virtual Agent -Konversationen anzuzeigen.

Konfigurieren Sie die Datenschutzrichtlinieneinstellungen für das Patientenportal

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hcls.admin oder admin

Prozedur

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

Formular „Richtlinie“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Alphanumerischer Profilbezeichner der Richtlinie. Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Richtlinie hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist POL00001000. **Hinweis:** Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Richtlinie“ [sn_hcls_policy]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen .
Richtlinienkategorie	Dieses Feld muss auf **Registrierung**festgelegt werden.
Richtlinientyp	Typ der Richtlinie. Eine Richtlinie ist einer der folgenden Typen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Standard**: Eine Richtlinie, die nicht erfordert, dass ein Patient ein Einwilligungsformular unterzeichnet. ○ **Dokumentvorlage**: Eine Richtlinie, die erfordert, dass ein Patient ein Einwilligungsformular unterzeichnet. Mit dem Richtlinientyp „Dokumentvorlage“ wird eine Aufgabe erstellt, damit der Patient das Einwilligungsformular unterzeichnen kann.
Gültigkeitsdauer (in Tagen)	Anzahl der Tage, für die die Richtlinie gültig ist, nachdem ein Patient die Richtlinie unterzeichnet hat.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Datenschutzrichtlinie.
Umfang	Typ der in der Richtlinie enthaltenen Einwilligung. Wählen Sie für die Datenschutzeinwilligung **die Option Datenschutzeinwilligung**aus. Andernfalls sollte dieses Feld leer gelassen werden.
Dokumentvorlage	Dokumentvorlage zum Generieren von Standardschreiben oder -dokumenten, die der Police zugeordnet sind. Dieses Feld wird nur verwendet, wenn das Feld Richtlinientyp auf **Dokumentvorlage**festgelegt ist. **Hinweis:** Sie können einer Dokumentvorlage nur eine aktive Richtlinie zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Healthcare and Life Sciences Service Management Core.
Externer Richtlinien-Link	Externer Verweis auf die Richtlinie, die in einem Einwilligungsbereich enthalten ist.
Richtlinienname	Name zur Identifizierung der Richtlinie.
Richtlinieninhalt	Inhalt der Richtlinie, der von Anwendern des Patientenportals zum Zeitpunkt der Registrierung gelesen und akzeptiert werden muss.

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Selbstregistrierungsfunktion im Patientenportal

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

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

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

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

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

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

Konfiguration der Patientenportal- Widgets

Das in der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core enthaltene Patientenportal verwendet Widgets, um Gesundheitsdaten und -informationen für den Patienten zusammenzubringen.

Widgets im Patientenportal sind Serviceportal-Widgets, aber innerhalb des Anwendungsbereichs Healthcare and Life Sciences Service Management Core verfügbar. Als Benutzer mit der Rolle sn_hcls.admin oder admin können Sie über das Kontextmenü verschiedene Optionen für ein Widget konfigurieren. Um die für ein Patientenportal- Widget verfügbaren Konfigurationsoptionen anzuzeigen, öffnen Sie die Patientenportal -Seite, wählen Sie die Steuerungstaste, und klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget. Weitere Informationen finden Sie unter Configure widget instances .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Widgets sind im Patientenportalenthalten.

Patientenportal-Widgets

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

Weitere Informationen zu verfügbaren Patientenportal- Widgets finden Sie unter Widget-Bibliothekdes Patientenportals.

Einrichtung des Prozesses für die Selbstregistrierung im Patientenportal

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

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

Standardmäßig ist die Serviceportalseite **„pathid_registration“** für die Erstellung eines Accounts im Patientenportalverfügbar. Sie können die Standardseite verwenden, um weitere Felder hinzuzufügen oder eine eigene Seite zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-Seiten .

Richten Sie den Prozess für die Übermittlung persönlicher Informationen im Patientenportalein

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

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

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

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

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

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

Virtual Agent verbessert bei Integration mit der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core die Patienten-Experience, indem anforderungsbezogene Fragen sofort beantwortet werden. Während einer virtuellen Konversation kann ein Patient jederzeit die Interaktion mit einem Servicemitarbeiter anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent .

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

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

E-Mail-Benachrichtigungen Healthcare and Life Sciences Service Management Core konfigurieren

Konfigurieren Sie die Healthcare and Life Sciences Service Management Core E-Mail-Benachrichtigungen, die an Patienten bezüglich der Account-Registrierung beim Patientenportalgesendet werden.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core enthält die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen.

E-Mail-Benachrichtigungen

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

Als Benutzer mit der Rolle sn_hcls.admin können Sie die E-Mail-Benachrichtigungen für die Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core konfigurieren, indem Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zu navigieren **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**. Weitere Informationen zum Bearbeiten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen .

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

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hcls.admin oder admin

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

Prozedur

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

Quellsystemformular

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

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

B2B2C mit Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

Das B2B-Modell (Business-to-Business) unterstützt Kunden-Accounts und die Kontakte in diesen Accounts. Mit dem B2C-Modell (Business-to-Consumer) können Sie einzelne

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbraucher unterstützen. Diese Modelle werden standardmäßig in Healthcare and Life Sciences Service Management Coreunterstützt.

Mit dem B2B2C-Modell können Sie Geschäftskunden und Drittpartei-Vertriebspartner unterstützen, die wiederum die Endverbraucher unterstützen. Dieses Modell muss manuell für die Verwendung mit Healthcare and Life Sciences Service Management Coreaktiviert werden.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie B2B2C für die Verwendung mit Healthcare and Life Sciences Service Management Core aktivieren, indem Sie die Kundendatenmodelle konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Kundendatenmodelle für B2B2C .

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

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

Installieren Sie das Plugin „Kundendatenmodelle für B2B2C“ für Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Installieren Sie das Plugin „Kundendatenmodelle für B2B2C“, um Kundendatenmodelle für B2B2C mit Healthcare and Life Sciences Service Management Corezu aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

Konfigurieren Sie die zugehörige Liste der Account-Verbraucher, um Account-Verbraucher für B2B2C in hinzuzufügen Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

Vorbereitungen
Das Plugin „Customer Data Models for B2B2C“ muss installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie das Plugin „Kundendatenmodelle für B2B2C“ für Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

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

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

Nächste Maßnahme
Weisen Sie die Fallbetrachterrolle für Kontakte zu. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie die Fallbetrachterrolle für Kontakte in B2B2C in zu Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Weisen Sie die Fallbetrachterrolle für Kontakte in B2B2C in zu Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Kontakte müssen über die Rolle „sn_hcls.case_viewer“ verfügen, um Lesezugriff auf Gesundheitsfallfelder zu erhalten.

Vorbereitungen
Konfigurieren Sie die zugehörige Liste der Account-Verbraucher, um Account-Verbraucher hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die zugehörige Liste der Account-Verbraucher, um Account-Verbraucher für B2B2C in hinzuzufügen Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

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

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie eine Tabelle zur Verwendung mit B2B2C. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Tabelle für B2B2C in Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Erstellen Sie eine Tabelle für B2B2C in Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Weisen Sie die Fallbetrachterrolle für Kontakte zu. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie die Fallbetrachterrolle für Kontakte in B2B2C in zu Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Falltabelle Healthcare and Life Sciences Service Management Core muss erweitert werden, damit neue Fälle erstellt werden.

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

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

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie einen Datensatzersteller zur Verwendung mit B2B2C. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Datensatzersteller für B2B2C in Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Erstellen Sie einen Datensatzersteller für B2B2C in Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Erstellen Sie einen Datensatzersteller zur Verwendung mit B2B2C.

Vorbereitungen
Erstellen Sie eine Tabelle zur Verwendung mit B2B2C. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Tabelle für B2B2C in Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Erforderliche Rolle: Administrator

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

   Hinweis:
   Einzelheiten zu den Feldern finden Sie unter Create a record producer .

4. Klicken Sie auf **Speichern**und öffnen Sie den Datensatz erneut.
5. Gehen Sie in den zugehörigen Links wie folgt vor:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

> **Hinweis:**
> Einzelheiten zu Variablen finden Sie unter Variables to collect data for record producer fields .

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

Variablen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Der Datensatzersteller wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie Ihren Datensatzersteller dem CSM-Portal hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie dem Portal CSM für B2B2C in Healthcare and Life Sciences Service Management Core einen Datensatzersteller hinzu.

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

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erstellen Sie einen Datensatzersteller zur Verwendung mit B2B2C. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Datensatzersteller für B2B2C in Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Wählen Sie das Kundensupport-Portal (CSM) aus.
3. Klicken Sie neben dem CSM-Kopfzeilenmenü auf das Vorschausymbol .
4. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
5. Navigieren Sie in den Abschnitten Menüelemente zu Fall, und wählen Sie **Fallvorschau anzeigen** > **Datensatz öffnen**.
6. Klicken Sie unter den Menüelementen auf **Neu**, und füllen Sie die Felder aus.
   a. Legen Sie das Feld **Typ** auf **Katalogelement**fest.
   b. Legen Sie **das Katalogelement** auf den Datensatzersteller fest, den Sie zuvor erstellt haben.
   c. Geben Sie für die Seite `csm_get_help`ein.
   d. Füllen Sie die restlichen Felder nach Bedarf aus.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Ihr Datensatzersteller wird dem CSM-Portal hinzugefügt.

Verschlüsselungsoptionen in Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Healthcare and Life Sciences Service Management Core bietet Verschlüsselungsunterstützung, um vertrauliche Informationen zu schützen.

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

Die Option Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise für Now Platform wird in der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core unterstützt.

Feldverschlüsselung Enterprise

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

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

Weitere Informationen zum Abrufen von Feldverschlüsselung Enterprisefinden Sie unter Activate Field Encryption . Weitere Informationen zur Auswahl des übergeordneten Krypto-Moduls finden Sie unter Kryptografisches Modul erstellen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu Feldverschlüsselung Starter und Feldverschlüsselung Enterprisefinden Sie unter .

Healthcare and Life Sciences Service Management Core verschlüsselte Felder

Tabelle	Feld
sn_hcls_allergy	record_date
sn_hcls_allergy	onset_date
sn_hcls_allergy	onset_age
sn_hcls_claim_header	billed_drg_code
sn_hcls_claim_header	service_provider_id
sn_hcls_claim_header	name
sn_hcls_claim_header	payment_date
sn_hcls_claim_header	adjudicated_date
sn_hcls_claim_header	akzeptieren_datum
sn_hcls_claim_header	Patient_Account_Nr
sn_hcls_claim_header	übermitteltes_Datum
sn_hcls_claim_header	„metrical_record_no“
sn_hcls_claim_line	service_start_date
sn_hcls_claim_line	ursprünglichen_tcn
sn_hcls_claim_line	service_end_date
sn_hcls_claim_line	ndc_code
sn_hcls_claim_line	zahn_code
sn_hcls_claim_line	„revence_code“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core verschlüsselte Felder (Fortsetzung)

Tabelle	Feld
sn_hcls_claim_line	„line_title“
sn_hcls_condition	record_date
sn_hcls_condition	onset_age
sn_hcls_condition	onset_date
sn_hcls_encounter	end_time
sn_hcls_encounter	start_time
sn_hcls_impfung	status_reason
sn_hcls_impfung	admin_date
sn_hcls_insurance_info_task	group_number
sn_hcls_insurance_info_task	rx_pcn
sn_hcls_insurance_info_task	„member_number“
sn_hcls_insurance_info_task	rx_group
sn_hcls_insurance_info_task	rx_bin
sn_hcls_metrication	Reason_desc
sn_hcls_metrication	status_reason
sn_hcls_metrication	effektiv_datum_zeit
sn_hcls_metrication	Reason_code
sn_hcls_metrication	start_date
sn_hcls_metrication	end_date

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core verschlüsselte Felder (Fortsetzung)

Tabelle	Feld
sn_hcls_metrication_prescription	external_id
sn_hcls_metrication_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_station	work_phone
sn_hcls_station	name
sn_hcls_station	Geburtsdatum
sn_hcls_station	Beruf
sn_hcls_station	Middle_name
sn_hcls_station	external_id
sn_hcls_station	primary_email
sn_hcls_station	sekundäre_email
sn_hcls_station	address_line
sn_hcls_station	family_name
sn_hcls_station	ehestatus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core verschlüsselte Felder (Fortsetzung)

Tabelle	Feld
sn_hcls_station	ssn
sn_hcls_station	Rasse
sn_hcls_station	Ethnizität
sn_hcls_station	given_name
sn_hcls_station	mobile_phone
sn_hcls_station	home_phone
sn_hcls_station	deceased_date_time
sn_hcls_station	garantierer_id
sn_hcls_practioner	sekundäre_email
sn_hcls_practioner	name
sn_hcls_practioner	external_id
sn_hcls_practioner	family_name
sn_hcls_practioner	mobile_phone
sn_hcls_practioner	work_phone
sn_hcls_practioner	given_name
sn_hcls_practioner	Geburtsdatum
sn_hcls_practioner	work_email
sn_hcls_practioner	primary_email
sn_hcls_practioner	home_phone

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core verschlüsselte Felder (Fortsetzung)

Tabelle	Feld
sn_hcls_pre_auth_header	date_fax_received
sn_hcls_pre_auth_header	date_fax_received
sn_hcls_pre_auth_header	primary_preauth_num
sn_hcls_pre_auth_header	sekundäre_preauth_num
sn_hcls_pre_auth_header	valid_from
sn_hcls_pre_auth_header	Grund
sn_hcls_pre_auth_header	Notizen
sn_hcls_pre_auth_header	approve_date
sn_hcls_pre_auth_header	valid_to
sn_hcls_procedure	Durchgeführt_Datum_Uhrzeit

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

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

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

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Patienteninformationen in Gesundheitswesen-Arbeitsbereich.	Konfigurieren Sie die zugehörige Liste „Patienteninformationen“ im Arbeitsbereich „Gesundheitswesen“, die von medizinischen Mitarbeitern verwendet wird.
Patienteninformationen zu einem Gesundheitsfall anzeigen	Ermöglichen Sie Mitarbeitern im Gesundheitswesen, relevante Patienteninformationen in einem Gesundheitsfall anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Weitere Informationen zu den Aufgaben, die zum Einrichten des Arbeitsbereichs für das Gesundheitswesen für Service Desk-Mitarbeiter erforderlich sind, finden Sie unter Konfigurierbaren Arbeitsbereich einrichten .

Patienteninformationen im Arbeitsbereich „Gesundheitswesen“konfigurieren

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

Der Arbeitsbereich für das Gesundheitswesen, der von Mitarbeitern im Gesundheitswesen verwendet wird, ist ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie die zugehörige Liste Patienteninformationen mithilfe von UI Builderkonfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erkunden .

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

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

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

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

Konfigurationsaufgaben zum Anzeigen von Patienteninformationen zu einem Gesundheitsfall

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweitern Sie die Tabelle für medizinische Fälle

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

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: sn_hcls.admin

Prozedur

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

Interaktionen für Falltypen aus dem Gesundheitswesen konfigurieren

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

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

Hinweis:
Service Desk-Mitarbeiter verwenden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für die Lösung von Gesundheitsfällen. Um UI-Aktionen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMzu verwenden, muss jede UI-Aktion eine entsprechende Formularaktion haben. Weitere Informationen finden Sie unter Formularaktion in CSM Configurable Workspace einrichten .

Erstellen von ACL-Regeln für den Zugriff auf Gesundheitsfälle

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

Verwalten Sie als Benutzer mit der Rolle sn_hcls.admin den Zugriff auf die Tabellen, die aus der Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn_hcls_case] erweitert wurden, indem Sie ACL-Regeln erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter ACL-Regel erstellen .

Hinweis:
Die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn_hcls_case] und ihre erweiterten Tabellen befinden sich innerhalb der bereichsbezogenen Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core. Um ACL-Regeln für die Gesundheitsfalltabellen zu erstellen, müssen Sie die Zugriffssteuerungsregeln in Anwendungsverwaltungs-Apps befolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gesundheitsbezogene Anfragen in verwalten Arbeitsbereich

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

Healthcare Workspace zur Verwaltung von Aufgaben

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

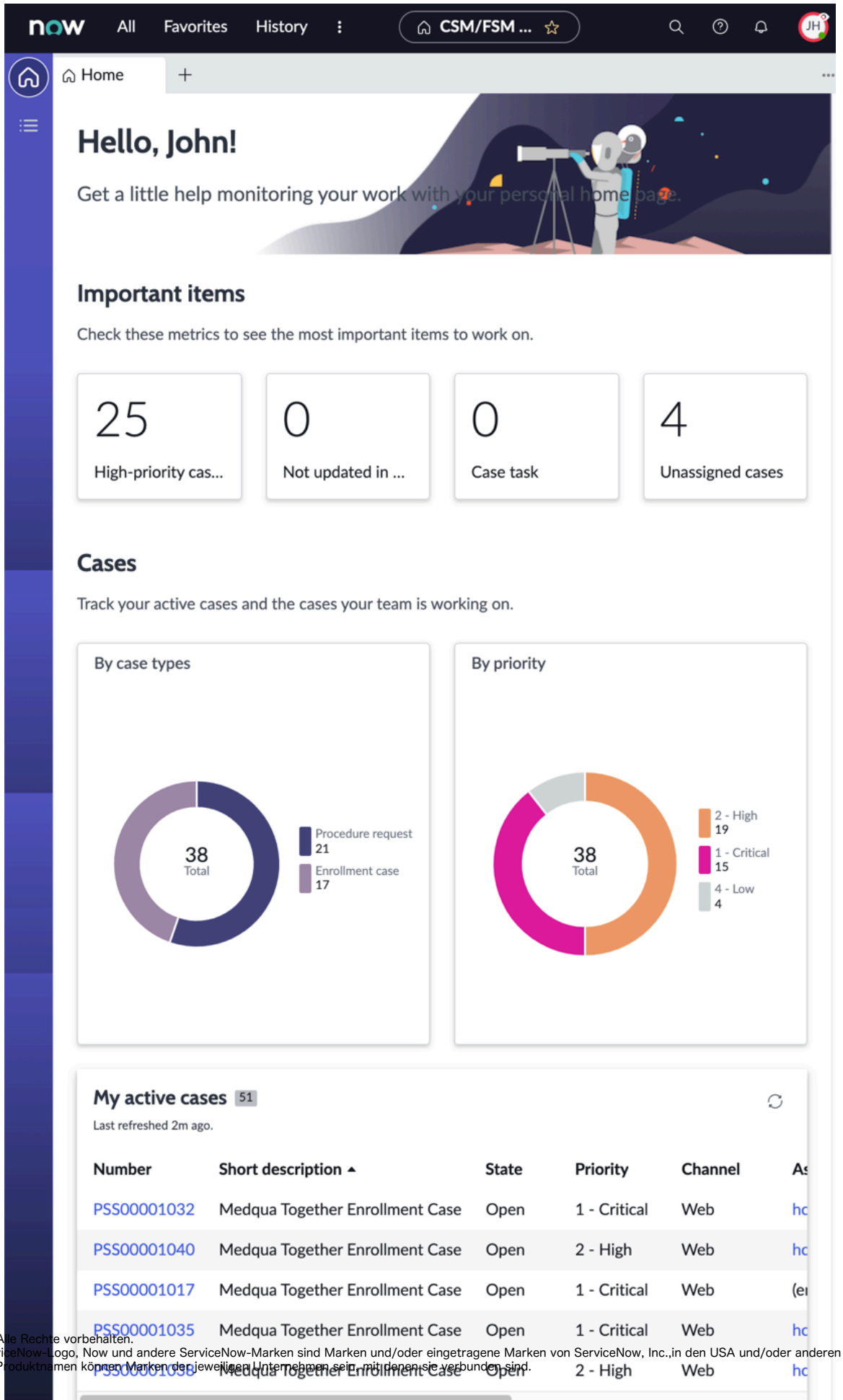
Anzeigen der Zielseite für Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen in Arbeitsbereich

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

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zielseite für Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen Arbeitsbereich .



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf die Zielseite zugreifen und sie verwenden

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

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

Auf der Zielseite von Arbeitsbereichkönnen Service Desk-Mitarbeiter:

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

Daten werden angezeigt

Standardmäßig zeigt Arbeitsbereich Daten in den folgenden Abschnitten an:

- Wichtige Elemente
- Fälle
- Meine aktiven Fälle

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

Wichtige Elemente

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

Fälle

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

Meine aktiven Fälle

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

Hinweis:

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

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf Anfragen zur Gesundheitsversorgung reagieren

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

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

Ordnen Sie einen Patientendatensatz einer Interaktion in zu Arbeitsbereich

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hcls.healthcare_agent, sn_hcls.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Prozedur

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

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

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie keinen Patientendatensatz finden können, können Sie ihn aus einer Interaktion erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Patientendatensatz in Arbeitsbereich.

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

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

Erstellen Sie einen Patientendatensatz in Arbeitsbereich

Erstellen Sie einen Patientendatensatz aus einer Interaktion in Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hcls.healthcare_agent, sn_hcls.manager

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

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

Patienteninformationen werden in angezeigt Arbeitsbereich

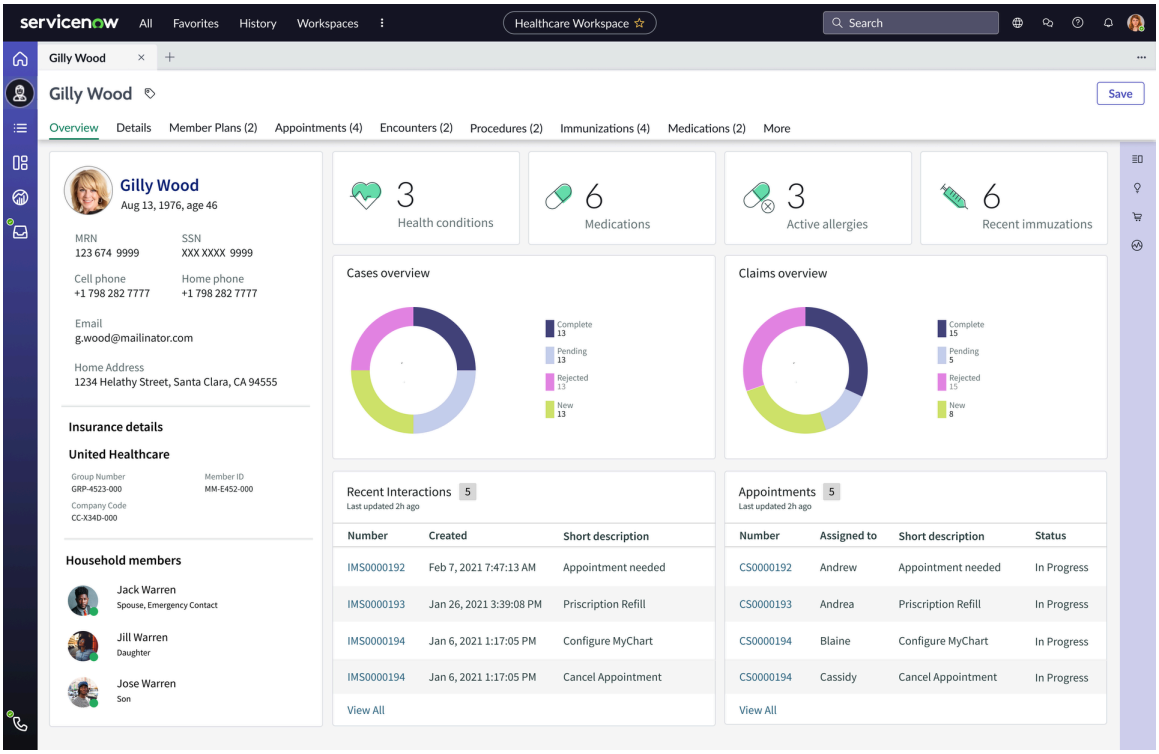
Mit der 360-Grad-Ansicht eines Patienten in Arbeitsbereichkönnen Sie jederzeit auf die Patientendetails für alle Gesundheitsleistungen zugreifen.

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

Hinweis:
Ihr Administrator kann Arbeitsbereich so konfigurieren, dass die Patienteninformationen mithilfe von UI Buildergeändert werden. In diesem Thema wird die Standardansicht für Patienteninformationen behandelt. Informationen zu UI Builderfinden Sie unter UI Builder .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Patienteninformationen



Patienteninformationen werden in angezeigt Arbeitsbereich

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Patienteninformationen werden in angezeigt Arbeitsbereich (Fortsetzung)

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fallzusammenfassung mit Now Assist

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

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

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

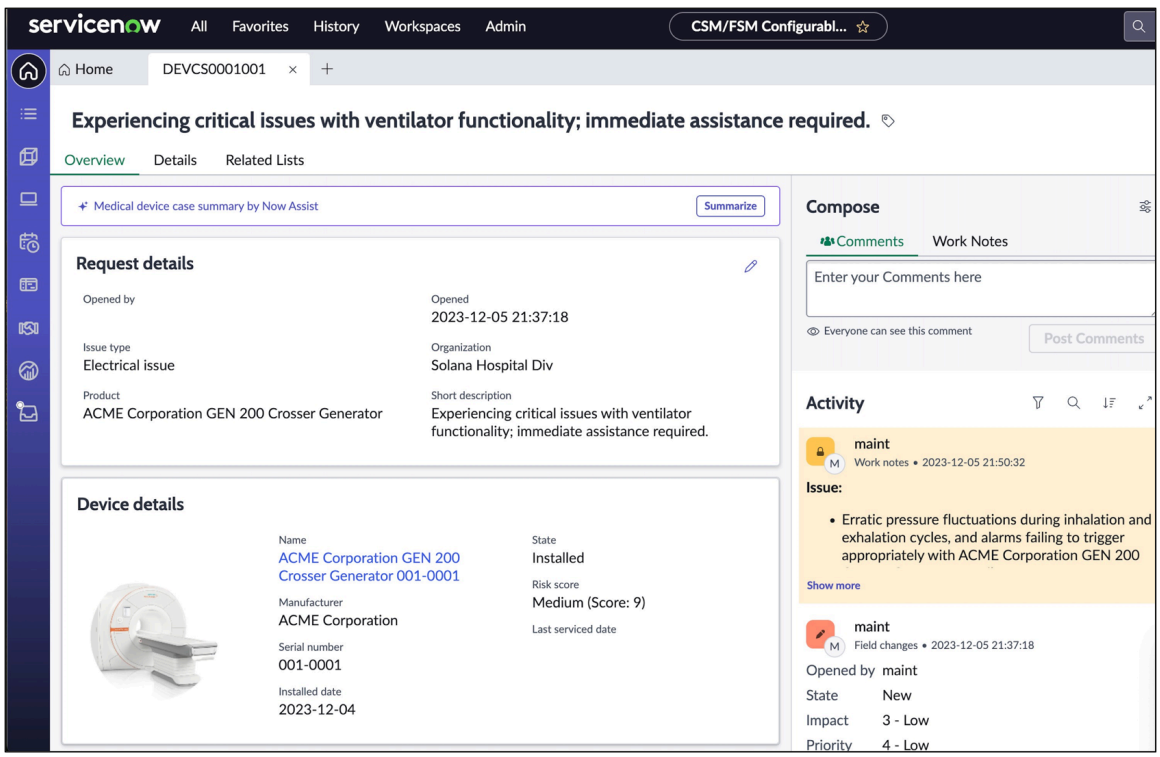
- Generieren Sie eine erste Zusammenfassung eines Falls, damit Sie den Fallkontext verstehen.
- Fassen Sie die gesamte Arbeit zusammen, die für einen Fall durchgeführt wurde.

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

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent

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

Fallzusammenfassung in HCLS verwenden



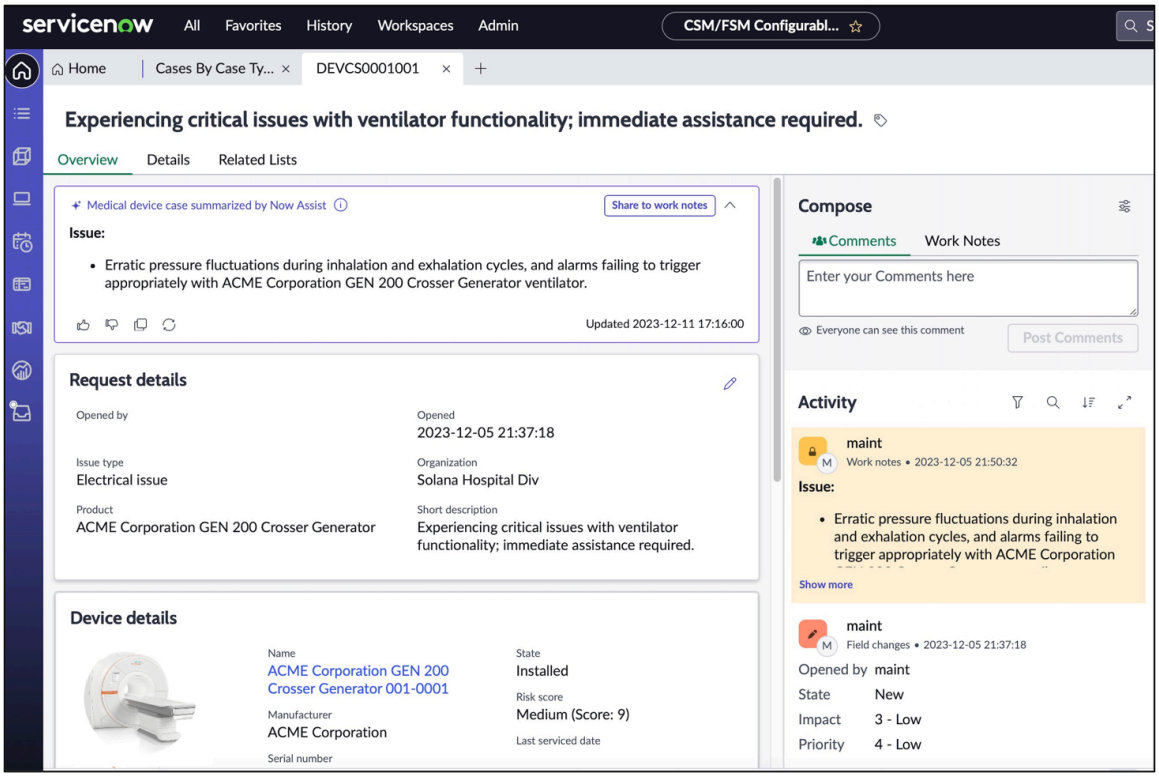
Der Fallzusammenfassungsbereich wird auf der Registerkarte Übersicht angezeigt.

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

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Arbeitsnotizen
- Zusätzliche Anmerkungen



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

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

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

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

Patientenportal für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciencesverwenden

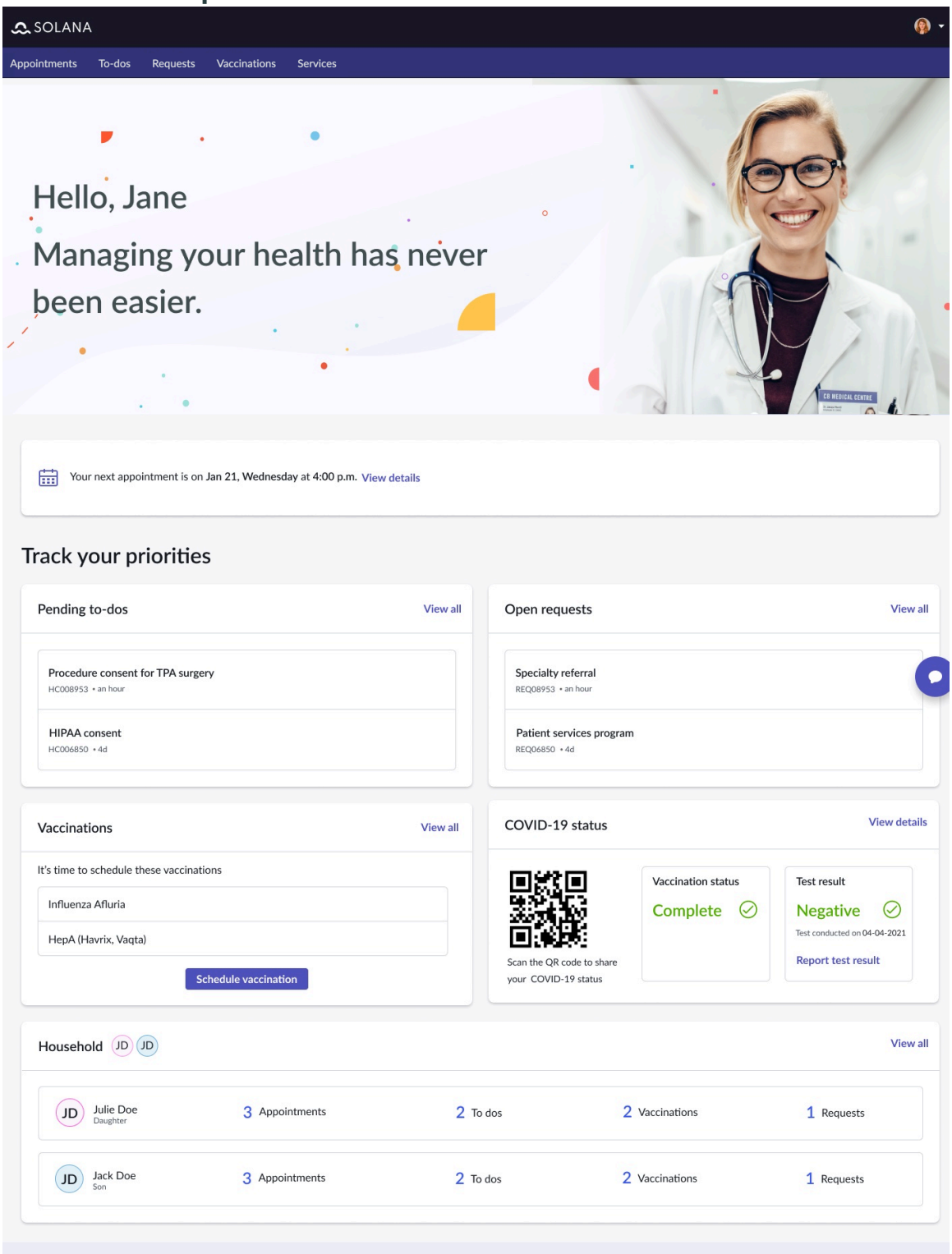
Sie können das mit der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences verfügbare Patientenportal verwenden, um von überall auf Ihre Gesundheitsinformationen zuzugreifen.

Als Benutzer mit der Rolle sn_hcls.station können Sie über auf die Seite des Patientenportals zugreifen registrieren Sie sich auf der Patientenportal. Um mit dem Patientenportalzu beginnen, müssen Sie möglicherweise zuerst die Datenschutzrichtlinie Ihrer Gesundheitsorganisation akzeptieren und dann die wichtigsten persönlichen Informationen eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

Seitedes Patientenportals



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

Zeigen Sie die Erinnerung für den nächsten Termin an

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

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

Aufgaben anzeigen und abschließen

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

Zeigen Sie Anforderungen an

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

Zeigen Sie vorgeschlagene Impfungen an, und planen Sie sie

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

Hinweis:
Der Abschnitt „Impfungen“ wird nur angezeigt, wenn Ihr Administrator die Anwendung Vaccine Administration Management installiert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Vaccine Administration Management verwenden.

Zeigen Sie den COVID-19- Impfstatus an

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

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

Zeigen Sie Haushaltsmitglieder an

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

Zeigen Sie Termine an

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

Fordern Sie Gesundheitsdienstleistungen an

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

Greifen Sie auf Selfservice-Ressourcen zu

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

Greifen Sie auf Artikel und häufig gestellte Fragen zu

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

Registrierung im Patientenportal

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

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

Eingabe wichtiger personenbezogener Informationen im Patientenportal

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

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

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den -Komponenten Healthcare and Life Sciences Service Management Core, einschließlich Tabellen.

Mit Healthcare and Life Sciences Service Management Core installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen, Tabellen, Plugins, ServiceNow Store -Anwendungen und Geschäftsregeln.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Anwenderrollen werden nach dem unterstützten Anwendungsfall zugewiesen. Für jede Funktion gibt es Rollen mit schreibgeschütztem Zugriff und Rollen mit verschiedenen Ebenen des interaktiven Zugriffs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Service Management Core für das Gesundheitswesen und Life Sciences

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_hcls.admin	Verwaltet, wer auf vertrauliche Daten zugreifen kann, indem eingeschränkt wird, wie Benutzer Rollen in den Healthcare and Life Sciences -Anwendungen erwerben.	• decision_table_admin • sn_doc.admin • sn_hcls.manager • sn_previsit.admin
sn_hcls.case_task_viewer	Gewährt Zugriff zum Anzeigen von Aufgaben im Zusammenhang mit Gesundheitsfällen.	Keine
sn_hcls.case_viewer	Gewährt Zugriff zum Anzeigen von Gesundheitsfällen.	Keine
sn_hcls.clinical_data_viewer	Zeigt Details der klinischen Daten wie Immunisierung und Eingriff an.	Keine
sn_hcls.clinical_data_writer	Bearbeitet Details der klinischen Daten wie Immunisierung und Eingriff	sn_hcls.clinical_data_viewer
sn_hcls.consumer_agent	Erstellt, zeigt und bearbeitet Gesundheitsfälle und arbeitet mit Verbrauchern zusammen, um Fälle zu lösen.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_customerservice.consu
sn_hcls.customerservice_agent	Erstellt als Kundenservice-Mitarbeiter Gesundheitsfälle für einen Account und einen Kontakt.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_customerservice_agent
sn_hcls.data_access_user	Erteilt den Anwendern Datenzugriffsrechte, die dedizierten Zugriff auf bestimmte vertrauliche Gesundheitsdaten benötigen.	• sn_hcls.clinical_data_viewe • sn_hcls.foundation_data_v • sn_hcls.stationär_daten_vi • sn_hcls.practitioner_data_ • sn_hcls.health_insurance_ • sn_hcls.revenue_cycle_dat
sn_hcls.device_data_viewer	Zeigt Details des Geräts an.	Keine
sn_hcls.device_data_writer	Erstellt, löscht und aktualisiert die Gerätedaten.	sn_hcls.device_data_viewer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_hcls.employee_station	Gewährt Anwendern mit der Rolle „snc_internal“ Zugriff auf Gesundheitsdaten und Gesundheitsfälle, wenn sie berechtigt sind, sie anzuzeigen.	• sn_customerservice.self_c • sn_vaccine_sm.user • sn_hcls.data_access_user
sn_hcls.foundation_data_viewer	Zeigt Details der Grundlagendaten an, z. B. Organisation und Gesundheitsstandort.	Keine
sn_hcls.foundation_data_writer	Bearbeitet Details der Grundlagendaten wie Organisation und Gesundheitsstandort.	sn_hcls.foundation_data_vie
sn_hcls.healthcare_agent	Greift als Contact Center-Mitarbeiter auf Gesundheitsdaten von Patienten zu und zeigt diese an. Kann die CSM-Haushalttabelle, die Mitgliederplantabelle, die Vorautorisierungsanforderungstabelle und alle medizinischen Tabellen anzeigen und bearbeiten. Kann Haushaltsmitglieder und Vorauthentifizierungsanforderungen erstellen.	• canvas_user • sn_customerservice.csm_v • sn_customerservice.custo • sn_hcls.clinical_data_viewe • sn_hcls.foundation_data_v • sn_hcls.health_insurance_ • sn_hcls.stationär_daten_vi • sn_hcls.practitioner_data_ • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_dat
sn_hcls.health_insurance_data_viewer	Zeigt Details der Krankenversicherungsdaten an, z. B. Mitgliederplan und Kostenträgerplan.	Keine
sn_hcls.health_insurance_data_writer	Bearbeitet Details der Krankenversicherungsdaten wie Mitgliederplan und Kostenträgerplan.	health_insurance_data_viewe
sn_hcls.manager	Verwaltet, wer innerhalb einer Instanz ServiceNow von Erstellungs-, Lese-, Aktualisierungs- und Löschvorgänge (Create, Read, Update, Delete, CRUD) für Gesundheitsobjekte ausführen kann. Darüber hinaus erstellt und verwaltet	• canvas_user • model_manager • sn_customerservice.csm_v • sn_customerservice.custo

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	Accounts, Kontakte, Account-Beziehungen, Kontaktbeziehungen und Account-Verbraucher-Beziehungen.	• sn_hcls.clinical_data_write • sn_hcls.foundation_data_v • sn_hcls.health_insurance_ • sn_hcls.Patienten_Daten_V • sn_hcls.practitioner_data_ • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_dat • sn_previsit.stationär_servi
sn_hcls.station	Zeigt als Patient eigene Datensätze an, einschließlich Gesundheitsfälle, Adressen, Patientendaten und klinische Daten Zeigt außerdem die Datensätze anderer Patienten an, einschließlich der Adressen, für die sie autorisierte Vertreter sind. Fügt Kommentare zu seinen Gesundheitsfällen hinzu und für die sie der autorisierte Vertreter sind. Zeigt die Mitglieder ihres Haushalts an, falls vorhanden. Mitglieder des Haushalts und Adressen, die einem Patienten zugeordnet sind, werden mithilfe der Tabellen „Mitglied des Haushalts“ [csm_household_member] und „Standort“ [cmn_location] verwaltet. Weitere Informationen zu Haushaltsmitgliedern und ihren Beziehungen finden Sie unter Branchendatenmodell – Haushalte. Der Standort ist im Common Service Data Model (CSDM) mit der Grundlagendomäne verknüpft.	• sn_customerservice.consu • sn_hcls.clinical_data_viewe • sn_hcls.foundation_data_v • sn_hcls.health_insurance_ • sn_hcls.stationär_daten_vi • sn_hcls.practitioner_data_ • sn_hcls.revenue_cycle_dat
sn_hcls.stationär_daten_viewer	Zeigt Details der Patientendaten an, z. B. Patienten- und Richtlinieneinwilligung.	Keine
sn_hcls.Patienten_Daten_Writer	Bearbeitet Details der Patientendaten, z. B. Patienten- und Richtlinieneinwilligung	sn_hcls.stationär_daten_viev

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_hcls.practitioner	Greift als medizinische Fachkraft (Selektierungspfleger oder klinischer Koordinator) auf Gesundheitsdaten im Zusammenhang mit Patienten zu und zeigt diese an Erstellt Medikamentenverschreibungen Erstellen Sie Immunisierungen.	• sn_customerservice.custo • sn_hcls.clinical_data_viewe • sn_hcls.foundation_data_v • sn_hcls.health_insurance_ • sn_hcls.stationär_daten_vi • sn_hcls.practitioner_data_ • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_dat
sn_hcls.practitioner_data_viewer	Zeigt Details der Arztdaten an, z. B. Arzt und Arzteinrichtung.	Keine
sn_hcls.practitioner_data_writer	Bearbeitet Details der Anwenderdaten, z. B. Anwender und Anwendereinrichtung.	sn_hcls.practitioner_data_vi
sn_hcls.report_viewer	Zeigt Berichte an, die aus Tabellen generiert wurden, auf die sie als Service Desk-Mitarbeiter oder Manager Zugriff haben.	Keine
sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer	Zeigt Details der Umsatzzyklusdaten an, z. B. Ansprüche.	Keine
sn_hcls.revenue_cycle_data_writer	Bearbeitet Details der Umsatzzyklusdaten, z. B. Ansprüche.	sn_hcls.revenue_cycle_data_

Installierte Tabellen

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Anwendungstabellen

Tabelle	Beschreibung
Allergie-Intoleranz [sn_hcls_allergy]	Speichert die Informationen über die klinische Beurteilung einer Allergie oder Intoleranz. eine Bereitschaft oder ein potenzielles Risiko für eine Person, bei zukünftiger Aussetzung gegenüber dem angegebenen Stoff oder der Klasse von Stoffen negativ zu reagieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Anwendungstabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Termin [sn_hcls_appointment]	Speichert die Details zur Terminbuchung für einen Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation
Terminteilnehmer [sn_hcls_appointment_participant]	Speichert die Teilnehmerdetails eines Termins.
Attribut [sn_hcls_characterist_attribute]	Speichert die Merkmalsoptionen, die einem Programm oder Programmservice zugeordnet sind, das ein Patient beim Senden einer Gesundheitsanfrage ausgewählt hat.
Termin buchen [sn_hcls_book_appt_task]	Speichert die Aufgabendetails für die Buchung eines Termins, der einem Gesundheitsfall oder seinen erweiterten Falltypen zugeordnet ist.
Anspruchsdiagnose [sn_hcls_claim_diagnosis]	Speichert Diagnoseinformationen für Schadenfälle
Anspruchsheader [sn_hcls_claim_header]	Speichert die Details des Hauptanspruchs, der im Namen eines Patienten an eine Kostenträgerorganisation übermittelt wurde.
Anspruchsposition [sn_hcls_claim_line]	Speichert die Details der Elemente, die zu einem Anspruchsheader gehören.
Installationsbasiselement für medizinische Geräte [sn_hcls_metrical_device_install_base_item]	Speichert die Details von medizinischen Geräten als Installationsbasiselemente
Bedingung [sn_hcls_condition]	Speichert Informationen zu einem Zustand, einem Problem, einer Diagnose oder einem anderen Ereignis, einer Situation, einem Problem oder einem medizinischen Konzept, das bzw. das einen bestimmten Schweregrad aufweist.
Dosisdefinition [sn_hcls_dosage_definition]	Modelliert die Tabelle „Dosierungsspezifikation“ [sn_hcls_dosage_specification] zur Verwendung als Anforderungsdefinitionsparameter.
Spezifikation der Dosis [sn_hcls_dosage_specification]	Speichert Informationen über die Dosis des Medikaments, das einem Programm zugeordnet ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Anwendungstabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Dosagevariable [sn_hcls_dosage_variable]	Speichert die Variablen, die für eine Dosisspezifikation konfiguriert sind, die im Formular „Medikamentenverschreibung“ einer Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences -Anwendung angezeigt wird.
Besprechung [sn_hcls_encounter]	Speichert Informationen über eine Interaktion zwischen einem Patienten und Gesundheitsdienstleistern, um Gesundheitsdienste bereitzustellen oder den Gesundheitsstatus eines Patienten zu bewerten.
Registriertes Programm [sn_hcls_enrolled_program]	Speichert die Programme, für die ein Patient registriert wurde
Registrierter Programmservice [sn_hcls_enrolled_program_service]	Speichert die Programmservices, die einem Patienten im Rahmen eines Programmregistrierungsprozesses bereitgestellt wurden.
Gesundheitsfall [sn_hcls_case]	Speichert Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen. **Hinweis:** Die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn_hcls_case] ist eine abstrakte Tabelle und erweiterbar.
Codesatz für das Gesundheitswesen [sn_hcls_code_set]	Speichert die Details der in Ihrer Instanz ServiceNow verfügbaren Codesätze.
Gesundheitsstandort [sn_hcls_location]	Speichert Details des Standorts, der Ihrer Gesundheitsorganisation zugeordnet ist.
Gesundheitsorganisation [sn_hcls_organization]	Speichert die Details einer Gesundheitsorganisation in Ihrer Instanz ServiceNow.
Gesundheitsaufgabe [sn_hcls_task]	Speichert die Details der Aufgabe, die einem Gesundheitsfall oder einem Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation zugeordnet ist. **Hinweis:** Die Gesundheitsaufgabe [sn_hcls_task] ist eine abstrakte Tabelle und erweiterbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Anwendungstabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Immunisierung [sn_hcls_impfung]	Speichert die Informationen über ein Ereignis, bei dem einem Patienten ein Impfstoff verabreicht wurde, oder den Datensatz einer Immunisierung, wie von einem Patienten, einem medizinischen Fachpersonal oder einer anderen Partei gemeldet.
Medikamente [sn_hcls_metrication]	Speichert Informationen über ein Medikament zum Zwecke der Verschreibung, Abgabe und Anwendung eines Medikaments sowie zur Abgabe von Aussagen über den Medikamentenverbrauch
Medikamentenverschreibung [sn_hcls_metrication_prescription]	Speichert Informationen zu für einen Patienten bestellten Verschreibungen
Mitgliederplan [sn_hcls_member_plan]	Speichert die Details einer Krankenversicherung, die einem Patienten zugeordnet ist
Beobachtung [sn_hcls_observation]	Speichert Informationen über Messungen und einfache Aussagen, die über einen Patienten gemacht wurden.
Patient [sn_hcls_station]	Speichert die Details eines Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation
Richtlinie [sn_hcls_policy]	Speichert die Details einer Richtlinie, die für Patienten in den Healthcare and Life Sciences -Anwendungen freigegeben ist.
Richtlinieneinwilligung [sn_hcls_policy_consent]	Speichert die Details einer Einwilligung, die von einem Patienten oder einem Haushaltsmitglied im Namen des Patienten akzeptiert wurde.
-Praktiker [sn_hcls_practitioner]	Speichert die Details eines Arztes in Ihrer Gesundheitsorganisation.
Standort des Anwenders [sn_hcls_practitioner_facility]	Speichert die Details des Standorts, an dem ein Arzt Gesundheitsdienstleistungen erbringt.
Standortspezialisierung für Fachkraft [sn_hcls_pract_location_ specialty]	Speichert Details zu den Arten von Services, die ein Arzt für eine Organisation an einem bestimmten Standort bereitstellen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Anwendungstabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Fachgebiet für Allgemeinmediziner [sn_hcls_practitioner_specificity]	Speichert die Zuordnungsdetails einer Fachgebiet mit einem Arzt.
Diagnose vor der Autorisierung [sn_hcls_pre_auth_diagnosis]	Speichert Diagnoseinformationen, die zu einer Vorautorisierung für Gesundheitsdienstleistungen gehören.
Vorautorisierungselement [sn_hcls_pre_auth_item]	Speichert die Details von Elementen, die zu einer Vorautorisierungsanforderung für Gesundheitsleistungen gehören.
Vorautorisierungsanforderung [sn_hcls_pre_auth_header]	Speichert die Details der Autorisierungsanforderung für eine Gesundheitsdienstleistung, die von einer Kostenträgerorganisation erbracht wird.
Vorgehensweise [sn_hcls_procedure]	Speichert Informationen zu einer Aktion, die an oder für einen Patienten durchgeführt wurde oder wurde. Eine Aktion kann ein physischer Eingriff wie eine Operation oder ein weniger invasiv wie langfristige Behandlungen, Beratung oder Schlafbehandlung sein.
Programm [sn_hcls_program]	Speichert die von Gesundheitsorganisationen angebotenen Programme.
Programmbeziehung [sn_hcls_program_relationship]	Speichert die Zuordnungsdetails zwischen einem Programm und einem Programmservice.
Programmservice [sn_hcls_program_service]	Speichert die einem Programm zugeordneten Programmservices.
Quellsystem [sn_hcls_source_system]	Speichert die Quell- und Ziel-IDs eines externen Gesundheitssystems in Ihrer Instanz ServiceNow.
Versicherungsinformationen aktualisieren [sn_hcls_insurance_info_task]	Speichert die Aufgabendetails zum Aktualisieren der Versicherungsinformationen eines Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Plugins

Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Plugins

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

ServiceNow Store Anwendungen installiert

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

App	Beschreibung
Playbook-Experience-Komponenten (now_playbook_exp)	Ermöglicht Ihnen den Zugriff auf Playbook Experience-Komponenten für die Anzeige von und Interaktion mit Prozessausführungen auf den Seiten UI Builder und im Arbeitsbereich für das Gesundheitswesen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

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

Installierte geplante Aufgaben

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

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsregeln installiert

Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Geschäftsregeln installiert

Business-Regel	Tabelle	Regelkriterien	Beschreibung
Mitgliederplan hinzufügen/ aktualisieren	Versicherungsinformationen aktualisieren [sn_hcls_insurance_info_task]	Nach dem Update	Aktualisiert den Mitglieder der Zahlungstyp auf „Vers festgelegt ist.
Name automatisch ausfüllen	-Praktiker [sn_hcls_practitioner]	Vor dem Einfügen und Aktualisieren	Füllt den Wert des Felds aus dem Feld „Präfix“, „Vo „Nachname“ oder „Suffix“ das Feld **„Name“** in der Ta „Behandler“ [sn_hcls_prac nicht festgelegt ist.
Versicherung löschen, wenn Patient Selbstzahlung wählt	Versicherungsinformationen aktualisieren [sn_hcls_insurance_info_task]	Vor dem Aktualisieren	Aktualisiert das Feld „Zah der Zahlungstyp auf „Selb festgelegt ist.
Verbraucher für Patienten erstellen, wenn nicht festgelegt	Patient [sn_hcls_station]	Nach dem Einfügen	Erstellt den Verbraucherd nachdem ein Patient erste legt das Feld **Verbraucher** Patientendatensatz fest u den Verbraucher dem Pat
Erstellen Sie eine Dosisdefinition	Spezifikation der Dosis [sn_hcls_dosage_specification]	Vor dem Einfügen und Aktualisieren	Erstellt eine Dosisdefinitio Dosisspezifikation.
Erstellen Sie Dosisvariablen	Spezifikation der Dosis [sn_hcls_dosage_specification]	Vor dem Einfügen und Aktualisieren	Erstellt Dosisvariablen für Spezifikationsmerkmale.
Patientenzugriff auf Allergietabelle	Allergie-Intoleranz [sn_hcls_allergy]	Vor der Abfrage	Führt die Abfrage „Allergie berechtigt zum Anzeigen vo wenn ein Patient die Tabe Intoleranz“ [sn_hcls_allerg Listen- oder Formularansi
Patientenzugriff auf Termintabelle	Termin [sn_hcls_appointment]	Vor der Abfrage	Führt die Abfrage „Allergie berechtigt zum Anzeigen vo wenn ein Patient die Tabe

Automatisch übersetzt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

Business-Regel	Tabelle	Regelkriterien	Beschreibung
			Intoleranz“ [sn_hcls_allerg Listen- oder Formularansi
Patientenzugriff auf Falltabelle	Gesundheitsfall [sn_hcls_case]	Vor der Abfrage	Führt „ Fälle im Gesundhei – berechtigt zum Anzeigen vor der Abfrage“ aus, wer ein Patient die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn_hcls Listen- oder Formularansi
Patientenzugriff auf Headertabelle für Anspruch	Anspruchsheader [sn_hcls_claim_header]	Vor der Abfrage	Führt „ Anspruchsheader – zum Anzeigen vor der Abfr aus, wenn ein Patient die „Anspruchsheader“ [sn_hc in der Listen- oder Formu abfragt.
Patientenzugriff auf Schadenspositionstabelle	Anspruchsposition [sn_hcls_claim_line]	Vor der Abfrage	Führt „ Schadenszeilen – b zum Anzeigen vor der Abfr aus, wenn ein Patient die „Schadensposition“ [sn_hc in der Listen- oder Formu abfragt.
Patientenzugriff auf Bedingungstabelle	Bedingung [sn_hcls_condition]	Vor der Abfrage	Führt „ Bedingungen – zur vor der Abfrage berechtigt“ wenn ein Patient die Tabe „Bedingung“ [sn_hcls_con Listen- oder Formularansi
Patientenzugriff auf Konsultationstabelle	Besprechung [sn_hcls_encounter]	Vor der Abfrage	Führt die Konsultationen – berechtigt zum Anzeigen vo der Abfrage aus, wenn ein Patient die Konsultationst [sn_hcls_encounter] in der Formularansicht abfragt.
Patientenzugriff auf Immunisierungstabelle	Immunisierung [sn_hcls_impfung]	Vor der Abfrage	Führt die Aktion „Immunisi – berechtigt zum Anzeigen vor der Abfrage“ durch, wenn ein Patient die Tabe „Immunisierung“ [sn_hcls_ in der Listen- oder Formu abfragt.

Automatisch übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

Business-Regel	Tabelle	Regelkriterien	Beschreibung
Patientenzugriff auf Medikamententabelle	Medikamente [sn_hcls_metrication]	Vor der Abfrage	Führt die Anwendung „Me – berechtigt zum Anzeigen vor der Abfrage“ aus, wen ein Patient die Tabelle „Medikament“ [sn_hcls_m in der Listen- oder Formu abfragt.
Patientenzugriff auf die Mitgliederplantabelle	Mitgliederplan [sn_hcls_member_plan]	Vor der Abfrage	Führt den Mitgliederplan a berechtigt zur Ansicht vor d Abfrage, wenn ein Patient „Mitgliederplan“ [sn_hcls_ in der Listen- oder Formu abfragt.
Patientenzugriff auf Beobachtungstabelle	Beobachtung [sn_hcls_observation]	Vor der Abfrage	Führt den Befehl „Beobach – berechtigt zum Anzeigen v der Abfrage“ aus, wenn ei Patient die Beobachtungs [sn_hcls_observation] in d oder Formularansicht abfr
Patientenzugriff auf Patiententabelle	Patient [sn_hcls_station]	Vor der Abfrage	Führt die Patienten – darge vor der Abfrage aus, wen die Tabelle „Patient“ [sn_h in der Listen- oder Formu abfragt.
Patientenzugriff auf Eingriffstabelle	Vorgehensweise [sn_hcls_procedure]	Vor der Abfrage	Führt den Eingriff Eingriffe zum Anzeigen vor der Abfr wenn ein Patient die Eingr [sn_hcls_procedure] in de oder Formularansicht abfr
Geben Sie die Dauer ein	Besprechung [sn_hcls_encounter]	Vor dem Einfügen und Aktualisieren	Berechnet die Dauer der K anhand der Werte „start_ „end_time“ der Konsultatio [sn_hcls_encounter] und l
Füllen Sie das Feld für die Verwaltungsorganisation aus	Standort [sn_hcls_location]	Vor dem Einfügen und Aktualisieren	Legt die verwaltende Orga übergeordneten Standort wenn dies noch nicht fest

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

Business-Regel	Tabelle	Regelkriterien	Beschreibung
Geben Sie den Namen ein	Patient [sn_hcls_station]	Vor dem Einfügen und Aktualisieren	Füllt den Wert des Felds „ aus dem Feld „Präfix“, „Vo „Familienname“ oder „Suff das Feld **„Name“** in der Ta „Patient“ [sn_hcls_station] festgelegt ist.
primären Mitgliederplan ausfüllen	Versicherungsinformationen aktualisieren [sn_hcls_insurance_info_task]	Vor dem Einfügen	Füllt die Informationen zur Mitgliederplan aus dem Fe **Primärer Mitgliederplan** d „Versicherungsinformation aktualisieren“ [sn_hcls_ins aus.
Geben Sie „Gültig bis“ ab Gültigkeitsdauer ein	Richtlinieneinwilligung [sn_hcls_policy_consent]	Vor dem Einfügen und Aktualisieren	Legt den Wert für „Gültig Policeneinwilligung basiere Datum, an dem die Einwilli wurde, und der Gültigkeits Police fest.
NPI des Anwenders ist eindeutig	-Praktiker [sn_hcls_practitioner]	Vor dem Einfügen und Aktualisieren	Bricht den Einfüge- oder Aktualisierungsvorgang im doppelten Werts im Feld „ ID“ oder „NPI“ ab.
Legen Sie den Verbraucher im Gesundheitsfall fest	Gesundheitsfall [sn_hcls_case]	Vor dem Einfügen und Aktualisieren	Legt das Feld **„Verbrauch** Gesundheitsfall [sn_hcls_c auf einen Patienten fest, d dem Fall zugeordnet ist, w ein Gesundheitsfall erstellt aktualisiert wird.
Legen Sie den Verbraucher im verkauften Gesundheitsprodukt fest	Verkauftes Gesundheitsprodukt [sn_hcls_sold_product]	Vor dem Einfügen und Aktualisieren	Legt das Feld **„Verbrauch** in der Tabelle „Verkaufte Gesundheitsprodukte“ [sn auf den Verbrauchername Patienten fest.
Legen Sie das Registrierungsdatum fest	Registrierter Programmservice [sn_hcls_enrolled_program_service]	Vor dem Aktualisieren	Legt den Feldwert **Registrierungsdatum** auf Datum und die aktuelle Uh wenn sich der Status des Programmservice in **Regis**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

Business-Regel	Tabelle	Regelkriterien	Beschreibung
Legen Sie das Registrierungsdatum fest	Registriertes Programm [sn_hcls_enrolled_program]	Vor dem Aktualisieren	Legt den Feldwert **Registrierungsdatum** auf Datum und die aktuelle Uh wenn sich der Status des Programms in **Registriert**
Legen Sie das Erfüllungsdatum fest	Registrierter Programmservice [sn_hcls_enrolled_program_service]	Vor dem Aktualisieren	Legt den Feldwert **Erfüllu** auf den aktuellen Zeitpunk fest, zu dem der Services des registrierten Program **Erfüllt**wechselt.
Legen Sie die Dosisdetails aus Variablen fest	Medikamentenverschreibung [sn_hcls_metrication_prescription]	Vor dem Einfügen und Aktualisieren	Kopiert variable Werte aus einem Dosismerkmal einer Medikamentenverschreibu tatsächliche Feld in den D der Medikamentenverschr entsprechend der Zuordn durch die Skripteinbindung `DosageCharacteristicsM`
Legen Sie den Anzeigenamen fest	Medikamentenproduktmodell [sn_hcls_metrication_product]	Vor dem Einfügen und Aktualisieren	Legt den Anzeigenamen eines Medikaments auf de Produktmodellnamen fest Formularcode angehängt
Legen Sie die Verwaltungsorganisation auf die Organisation des Standorts fest	Standort des Anwenders [sn_hcls_practitioner_facility]	Vor dem Einfügen und Aktualisieren	Legt das Feld **Organisation** in der Tabell „Serviceorganisation“ [sn_ auf die verwaltende Organ Standorts fest.
Legen Sie die Selbstzahlung des Patienten fest	Versicherungsinformationen aktualisieren [sn_hcls_insurance_info_task]	Nach dem Update	Legt die Feldwerte **Selbst des Patienten**, **Versicheru verifiziert**und**Vorautorisier abgeschlossen** auf „ wahr sich der Fallstatus in **Gesc** ändert und als Zahlungsty **Selbstzahlung**ausgewählt
Legen Sie Richtlinieneinwilligungen nach Richtlinie auf inaktiv fest	Patient [sn_hcls_station]	Nach dem Update	Legt den Richtlinieneinwilligungsdat inaktiv fest, wenn der Sta Richtlinie auf inaktiv aktua

Automatisierte Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

Business-Regel	Tabelle	Regelkriterien	Beschreibung
Legen Sie den Anwender als Anwender vom Typ „Praktiker“ fest	Standort des Anwenders [sn_hcls_practitioner_facility]	Vor dem Einfügen	Legt das Feld **Benutzer** in der Tabelle „Mitglied der Serviceorganisation“ [sn_ auf das Feld **Benutzer** des
Löst den Dokument-Flow für den HC-Fall aus	Gesundheitsfall [sn_hcls_case]	Nach dem Einfügen und Aktualisieren	Wertet alle Dokumentents aus, bei denen die Fallrefe Eingabe konfiguriert ist, u den Dokument-Workflow zugehörige Dokumentvorl Entscheidungsbedingunge
Aktualisiert die Verbraucherinformationen des Patienten	Patient [sn_hcls_station]	Nach dem Update	Legt die Felder **Telefonnu Mail** im Verbraucherdaten zugehörigen Patientendat
Aktualisierungsdokumente generiert	Anlage [sys_attachment]	Nach dem Einfügen	Aktualisiert das Feld **„Dok generiert“** in der Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn_hcls mit dem Namen der Doku generiert oder angehängt
Aktualisiert die Felder mit der Dosisspezifikation	Medikamentenverschreibung [sn_hcls_metrication_prescription]	Vor dem Einfügen und Aktualisieren	Aktualisiert die Feldwerte primäre, sekundäre und te Diagnose aus einer Dosisa einer Medikamentenversc
Aktualisieren Sie die Einwilligung des Patienten in die Police	Patient [sn_hcls_station]	Nach dem Einfügen	Aktualisiert den Patienten Richtlinieneinwilligungsdat für einen neu erstellten Patientendatensatz.
Validiert die eindeutige Dokumentvorlage für die Richtlinie	Richtlinie [sn_hcls_policy]	Vor dem Einfügen und Aktualisieren	Überprüft, ob einer Doku nur eine aktive Richtlinie z ist.
Patienten validieren und festlegen	Gesundheitsaufgabe [sn_hcls_task]	Vor dem Einfügen	Legt den Patientenwert in „Gesundheitsaufgabe“ [sn fest.

Automatisch übersetzt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

Business-Regel	Tabelle	Regelkriterien	Beschreibung
Validieren und legen Sie die Sozialversicherungsnummer fest	Patient [sn_hcls_station]	Vor dem Einfügen und Aktualisieren	Überprüft, ob im Feld **„Sozialversicherungsnum** Tabelle „Patient“ [sn_hcls_ die letzten vier Ziffern fes und stellt `*** - **` voran, u in der Datenbank festzule
Validieren Sie die Beziehung und aktualisieren Sie den Abonnenten	Mitgliederplan [sn_hcls_member_plan]	Vor dem Einfügen und Aktualisieren	Legt den Abonnenten auf Patienten fest, wenn die E auf Selbst festgelegt ist. V den Beziehungsfeldwert, w Abonnent festgelegt ist.

Hinweis:
Weitere Informationen zu Geschäftsregeln vor der Abfrage finden Sie unter Geschäftsregeln vor der Abfrage.

Healthcare and Life Sciences -Datenmodelltabellen

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

Weitere Informationen zum Datenmodell Healthcare and Life Sciences finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Allergie-Intoleranz-Tabelle

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

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder für Allergie/Intoleranz

Feld	Datentyp	Beschreibung
Alter bei erstem Auftreten	Zeichenfolge	Alter, in dem die Allergie oder Intoleranz bei einer Person erstmals auftritt.
Allergie-/ Unverträglichkeitscode	Referenz	Bezeichner der Allergie oder Intoleranz
Kategorie	Auswahlliste	Kategorie eines identifizierten Stoffs, der der Allergie oder Intoleranz zugeordnet ist. Die folgenden Kategorien sind standardmäßig verfügbar: • Biologisch • Umgebung • Essen • Medikament Weitere Informationen zu den verfügbaren Kategorien finden Sie unter Allergie-Intoleranz-Kategorien, die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.
Klinischer Status	Auswahlliste	Status der Allergie oder Intoleranz in klinischer Prüfung. Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: • Aktiv • Inaktiv • Gelöst Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter Klinische Status von Allergien/ Intoleranzen, die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.
Relevanz	Auswahlliste	Schätzung des potenziellen klinischen Schadens oder der Schwere einer Reaktion auf einen identifizierten Stoff. Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder für Allergie/Intoleranz (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		• Hoch • Niedrig • Zugriff auf nicht möglich Weitere Informationen zu den verfügbaren Typen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte Kritikalitätstypen für Allergien/Intoleranzen.
Datum des ersten Auftretens	Datum/ Uhrzeit	Datum und Uhrzeit des Beginns der Allergie oder Intoleranz.
Erfassungsdatum	Datum/ Uhrzeit	Datum, an dem die erste Version der Allergie oder Intoleranz in der Anwendung aufgezeichnet wurde.
Konsultation	Referenz	Ereignis im Gesundheitswesen, bei dem diese Allergie/Intoleranz bestätigt wurde.
Externe ID	Zeichenfolge	Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)
Nummer	Zeichenfolge	Alphanumerischer Profilbezeichner der Allergie/ Intoleranz. Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Allergie oder Intoleranz hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist ALLR00001001. **Hinweis:** Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Allergie-Intoleranz“ [sn_hcls_allergy]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen.
Patient	Referenz	Patient, der die Allergie oder Intoleranz hat
Quelle	Referenz	Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz
Typ	Auswahlliste	Zugrunde liegender analytischer Mechanismus für ein Reaktionsrisiko.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder für Allergie/Intoleranz (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: • Allergie • Unverträglichkeit Weitere Informationen zu den verfügbaren Typen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte Allergie-/Intoleranztypen .
Verifizierungsstatus	Auswahlliste	Assertion über die Gewissheit, die mit einer Bereitschaft oder einem potenziellen Risiko einer Reaktion auf den identifizierten Stoff verbunden ist. Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: • Bestätigt • Fehlerhaft eingegeben • Widerlegt • Nicht bestätigt Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter Verifizierungsstatus der Allergie/Intoleranz, die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.

Termintabelle

In der Tabelle „Termin“ [sn_hcls_appointment] werden die Terminbuchungsdetails für einen Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation gespeichert.

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Felder der Termintabelle

Feld	Datentyp	Beschreibung
Tatsächliche Endzeit	Datum/Uhrzeit	Tatsächliches Enddatum und -uhrzeit des Termins.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Termintabelle (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Tatsächliche Startzeit	Datum/ Uhrzeit	Tatsächliches Startdatum und -uhrzeit des Termins.
Zusätzliche Anmerkungen	Zeichenfolge	Detaillierte oder erweiterte Informationen zur Unterstützung des Termins, die bei der Terminvereinbarung angegeben wurden.
Termin-ID	Zeichenfolge	Bezeichner des im elektronischen Patientenaktensystem (EMR) eingegebenen Termins
Terminstatus	Auswahlliste	Status eines Termins. Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: • Angekommen • Gebucht • Storniert • Eingecheckt • Fehlerhaft eingegeben • Erfüllt • Nicht erschienen • Ausstehend • Vorgeschlagen • Warteliste Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte Terminstatus.
Termintyp	Auswahlliste	Stil des Termins oder Patienten, der im Zeitfenster gebucht wurde. Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: • Untersuchung • Notfall • Nachverfolgung • Routine • Walk-in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Termintabelle (Fortsetzung)

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Termintabelle (Fortsetzung)

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

Teilnehmertabelle des Termins

In der Tabelle „Terminteilnehmer“ [sn_hcls_appointment_participant] werden die Teilnehmerdetails eines Termins gespeichert, einschließlich der Fachkräfte.

Schlüsselfunktionen

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Felder der Termintabelle

Feld	Datentyp	Beschreibung
Termin	Referenz	Bezeichner des im elektronischen Patientenaktensystem (EMR) eingegebenen Termins
Teilnehmer-Typ	Auswahlliste	Typ des Teilnehmers. Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: • Organisation • Arzt • Patient überweisen
Arzt-ID	Referenz	Bezeichner des Arzts, der im EMR-System eingegeben wurde.
Arztkategorie	Auswahlliste	Kategorie des Arzts Die folgenden Kategorien sind standardmäßig verfügbar: • Nimmt teil • Consulting • Überweisender Leistungserbringer • OP-Personal • Zu Besuch

Attributtabelle

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

Schlüsselfunktionen

- Ordnet Entitäten einem Falltyp aus dem Gesundheitswesen zu.
- Speichert die Zuordnung zwischen den Tabellen „Programm“ [sn_hcls_program], „Programmservice“ [sn_hcls_program_service], „Merkmal“ [sn_prd_pm_characterist], „Merkmalsoption“ [sn_prd_pm_characterist_option] und den Typ des Gesundheitsfalls.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Termintabelle buchen

In der Tabelle „Termin buchen“ [sn_hcls_book_appt_task] werden die Aufgabendetails für die Buchung eines Termins gespeichert, der einem Gesundheitsfall oder seinen erweiterten Falltypen zugeordnet ist.

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Felder der Termintabelle buchen

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Termintabelle buchen (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Status	Auswahlliste	Status der Terminbuchungsaufgabe. Die folgenden Aufgabenstatus für eine Terminbuchung sind standardmäßig verfügbar: • Abgebrochen • Abgeschlossen • Angefordert

Anspruchsdiagnosetabelle

In der Schadensdiagnosetabelle [sn_hcls_claim_diagnosis] werden Diagnoseinformationen für Schadensfälle gespeichert.

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Felder der Anspruchsdiagnosetabelle

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anspruchs-Header-Tabelle

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

Die Tabelle weist die folgenden Funktionen auf:

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Felder der Anspruchs-Header-Tabelle

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Anspruchs-Header-Tabelle (Fortsetzung)

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Anspruchs-Header-Tabelle (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Anmerkungen	Zeichenfolge	Kommentare oder zusätzliche Informationen zum Anspruch.
Serviceanbieter	Referenz	Arzt, der die Dienstleistung für den Patienten erbracht hat.
Service Provider-ID	Zeichenfolge	Bezeichner des Arztes, der dem Patienten das Produkt oder die Dienstleistung bereitgestellt hat
Quelle	Referenz	Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz
Status	Auswahlliste	Status des Anspruchs. Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: • Aktiv • Storniert • Abgelehnt • Entwurf • Fehlerhaft eingegeben • Wartend • Bezahlt • Angehalten Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte Anspruchsstatus .
Transaktionskontrollnummer	Zeichenfolge	Eindeutiger Bezeichner des Anspruchs im Kostenträgersystem.
Typ	Auswahlliste	Typ des Anspruchs. Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: • Institutionell • Oral • Pharmazeutische Versicherung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Anspruchs-Header-Tabelle (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		• Berufsqualifizierender Abschluss • Augenärztliche Versicherung Weitere Informationen zu den verfügbaren Anspruchstypen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte Anspruchstypen.

Schadenpositionstabelle

In der Tabelle „Anspruchsposition“ [sn_hcls_claim_line] werden die Details der Elemente gespeichert, die zu einem Anspruchsheader gehören.

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Felder der Schadenspositionstabelle

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Schadenspositionstabelle (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Ausnahmecodes	Zeichenfolge	Ausnahmecodes, die der Schadensposition zugeordnet sind.
Gebührenermäßigung	Währung	Differenz zwischen dem ursprünglichen Forderungsbetrag und dem angepassten Zahlungsbetrag.
Positionsnummer	Zeichenfolge	Laufende Nummer zur Unterscheidung des in einem Anspruch eingereichten Services.
Positionsstatus	Auswahlliste	Status der Forderungsposition und nicht des gesamten Anspruchs. Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: • Aktiv • Storniert • Abgelehnt • Entwurf • Fehlerhaft eingegeben • Wartend • Bezahlt • Angehalten Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte Anspruchsstatus.
Positionstitel	Zeichenfolge	Name zur Identifizierung der Schadensposition.
Standort	Referenz	Standort, an dem der Service erbracht wurde
Nationaler Arzneimittelcode	Zeichenfolge	Code des im Service enthaltenen Arzneimittels, wie in den Abrechnungsrichtlinien des National Drogencode (NDC) angegeben.
Nummer	Zeichenfolge	Alphanumerischer Profilbezeichner der Schadenposition.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Schadenspositionstabelle (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie einer Instanz eine neue Schadensposition hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist CLAIMLN00001001. **Hinweis:** Um die Nummer anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Schadensposition“ [sn_hcls_claim_line]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen .
Ursprüngliche Transaktionskontrollnummer	Zeichenfolge	Eindeutiger Bezeichner der ursprünglichen Forderung im Kostenträgersystem.
Bezahlter Betrag	Währung	Bezahlter Gesamtbetrag oder Service, der der Schadensposition zugeordnet ist.
Verfahrenscode	Referenz	Code zur Identifizierung des spezifischen Eingriffs, der dem Anspruch zugeordnet ist. Der Code basiert auf dem Codierungssystem Current Procedural Terminology (CPT) oder Healthcare Common Procedure Coding System (HCPCS). Weitere Informationen zu den verfügbaren Codes finden Sie unter Verfahrenscodes , die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.
Anbieterkontrollnummer	Zeichenfolge	Nummer, die dem Service vom Service Provider zu Nachverfolgungs- und Abrechnungszwecken zugewiesen wurde.
Einnahmencode	Zeichenfolge	Einnahmengruppierungscode, der der Anspruchsposition zugeordnet ist
Service-Enddatum	Datum	Service-Enddatum für die Schadensposition.
Servicepreis	Währung	Preis des Services, der der Schadensposition zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Schadenspositionstabelle (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Serviceanbieter	Referenz	Arzt, der die Dienstleistung für den Patienten erbracht hat.
Service-Startdatum	Datum	Service-Startdatum für die Schadensposition.
Quelle	Referenz	Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz
Zahncode	Zeichenfolge	Code des Zahns, an dem der Service ausgeführt wurde. Gilt nur für Leistungserbringer im zahnärztlichen Bereich.

Bedingungstabelle

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

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Bedingungstabellenfelder

Feld	Datentyp	Beschreibung
Anatomische Position	Referenz	Körperstellen, an denen sich die Bedingung gezeigt hat.
Kategorie	Auswahlliste	Kategorie der Bedingung Die folgenden Kategorien sind standardmäßig verfügbar: • Diagnose • Problem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungstabellenfelder (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		Weitere Informationen zu den verfügbaren Kategorien finden Sie unter Bedingungskategorien, die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.
Klinischer Status	Auswahlliste	Status des Probanden in der klinischen Prüfung. Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: • Aktiv • Inaktiv • Serie • Rückfall • Remission • Gelöst Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter Klinische Status der Bedingung, die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.
Bedingungscode	Referenz	Bezeichner der Bedingung, des Problems oder der Diagnose.
Erfassungsdatum	Datum/ Uhrzeit	Datum und Uhrzeit, zu der die Bedingung zum ersten Mal in der Anwendung aufgezeichnet wurde. Dieses Feld wird automatisch auf das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit festgelegt.
Konsultation	Referenz	Gesundheitsereignis, während dessen diese Bedingung erstellt wurde oder mit dem die Erstellung dieses Datensatzes eng verbunden ist.
Externer Bezeichner	Zeichenfolge	Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)
Nummer	Zeichenfolge	Alphanumerischer Profilbezeichner der Bedingung. Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Bedingung hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist COND00001001.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungstabellenfelder (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		Hinweis: Um die Zahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Bedingung“ [sn_hcls_condition]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen .
Alter bei erstem Auftreten	Zeichenfolge	Alter, in dem eine Person eine Krankheit oder Störung erwirbt, entwickelt oder zum ersten Mal auftritt.
Datum des ersten Auftretens	Datum/ Uhrzeit	Datum und Uhrzeit des Beginns der Bedingung nach Meinung des Arztes.
Patient	Referenz	Patient, der dem Bedingungsdatensatz zugeordnet ist.
Quelle	Referenz	Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz
Verifizierungsstatus	Auswahlliste	Verifizierungsstatus zur Unterstützung oder Ablehnung des medizinischen Status der Bedingung Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: • Bestätigt • Differenzial • Fehlerhaft eingegeben • Vorläufig • Widerlegt • Nicht bestätigt Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter Bedingungsüberprüfungsstatus, die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.

Definitionstabelle für die Dosis

Die Tabelle „Dosierungsdefinition“ [sn_hcls_dosage_definition] modelliert die Tabelle „Dosierungsspezifikation“ [sn_hcls_dosage_specification] zur Verwendung als Anforderungsdefinitionsparameter.

Schlüsselfunktionen

- Erweitert die Tabelle „Anforderungsdefinition“ [sn_ind_request_definition].
- Referenziert die Tabelle „Dosierungsspezifikation“ [sn_hcls_dosage_specification].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Enthält die Details zur Medikamentenverschreibung, den Veröffentlichungsstatus der Dosisspezifikation, das Programm, das der Dosisspezifikation zugeordnet ist, und Diagnosedetails, wie in der Tabelle „Dosierungsspezifikation“ [sn_hcls_dosage_specification] gespeichert.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Felder der Dosisdefinitionstabelle

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spezifikationstabelle für Dosis

In der Tabelle „Dosierungsspezifikation“ [sn_hcls_dosage_specification] werden die Informationen zur Medikamentendosierung gespeichert, die einem Programm zugeordnet sind.

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Felder der Spezifikationstabelle für die Dosis

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Spezifikationstabelle für die Dosis (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		bereits veröffentlicht haben, wird dieses Feld automatisch auf **Veröffentlicht**gesetzt.
Tertiäre Diagnose	Referenz	Hochspezialisierte medizinische Versorgung, die dem Patienten vom Arzt empfohlen wird.

Tabelle mit Dosagevariablen

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

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Konsultationstabelle

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

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Felder der Konsultationstabelle

Feld	Datentyp	Beschreibung
Termin	Referenz	Termin als erfüllt markiert und mit der Konsultation verknüpft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Konsultationstabelle (Fortsetzung)

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Konsultationstabelle (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Servicetyp	Referenz	Breite Kategorie des bereitzustellenden Service. Weitere Informationen zu den verfügbaren Typen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte Servicetypen .
Quelle	Referenz	Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz
Startzeit	Datum/ Uhrzeit	Datum und Uhrzeit des Beginns der Teilnahme eines Patienten an der Konsultation
Status	Auswahlliste	Status der Konsultation. Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: • Angekommen • Storniert • Fehlerhaft eingegeben • Fertig • In Bearbeitung • Beurlaubt • Geplant • Selektiert • Unbekannt Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte Konsultationsstatus .

Tabelle „Registriertes Programm“.

In der Tabelle „Registrierte Programme“ [sn_hcls_enrolled_program] werden die Programme gespeichert, für die ein Patient registriert wurde.

Schlüsselfunktionen

- Erweitert die Tabelle „Installationsbasiselement“ [sn_install_base_item] auf alle unterstützten registrierten Programme.
- Speichert die registrierten Programme, die an einen Patienten verkauft wurden.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Tabelle „Registriertes Programm“.

Feld	Datentyp	Beschreibung
Registrierungsdatum	Datum	Datum, an dem der Patient für das Programm registriert wurde.
Datum der Anforderung	Datum	Datum, an dem der Patient die Registrierung für das Programm angefordert hat.
Status	Ganzzahl	Status des Registrierungsprogramms. Status ist einer der folgenden Typen: • Abgebrochen • Registriert • Erfüllt • Ausstehende Erfüllung • Abgelehnt • Angefordert
Nummer	Zeichenfolge	Alphanumerischer Profilbezeichner des registrierten Programms. Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Beobachtung hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist ENPG00001001. **Hinweis:** Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Registrierte Programme“ [sn_hcls_enrolled_program]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen .
Patient	Referenz	Verbraucher, der als Patient im Programm registriert ist
Programmname	Referenz	Name zur Identifizierung des registrierten Programms.

Tabelle „Registrierte Programmservices“.

In der Tabelle „Registrierte Programmservices“ [sn_hcls_enrolled_program_service] werden die Programmservices gespeichert, die einem Patienten im Rahmen eines Programmregistrierungsprozesses bereitgestellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfunktionen

- Erweitert die Tabelle „Installationsbasiselement“ [sn_install_base_item] auf alle unterstützten registrierten Programmservices.
- Speichert die registrierten Programmservices, die an einen Patienten verkauft wurden.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Felder der Tabelle „Registrierte Programmservices“.

Feld	Datentyp	Beschreibung
Registrierungsdatum	Datum	Datum, an dem der Patient für den Programmservice registriert wurde.
Erfüllungsdatum	Datum	Datum, an dem die Leistung für den Patienten erbracht wurde.
Anforderungsdatum	Datum	Datum, an dem die Leistung vom Patienten angefordert wurde.
Status	Ganzzahl	Status des Registrierungsprogrammservice. Status ist einer der folgenden Typen: • Abgebrochen • Registriert • Erfüllt • Ausstehende Erfüllung • Abgelehnt • Angefordert
Nummer	Zeichenfolge	Alphanumerischer Profilbezeichner des registrierten Programmservice. Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Beobachtung hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist ENSRV00001001.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Tabelle „Registrierte Programmservices“. (Fortsetzung)

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

Tabelle für Gesundheitsfälle

Die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn_hcls_case] ist eine abstrakte, erweiterbare Tabelle, in der Gesundheitsfälle gespeichert werden.

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Codesatztabelle für das Gesundheitswesen

In der Tabelle „Codeset für das Gesundheitswesen“ [sn_hcls_code_set] werden die Details der in Ihrer Instanz ServiceNow verfügbaren Codesätze gespeichert.

Schlüsselfunktionen

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Pflegebereich
- Bedingung
- Beobachtung
- Prozedur
- Allergie/Unverträglichkeit
- Konsultation
- Körperstelle
- Servicetyp
- Servicekategorie
- Priorität
- Medikamentcode
- Medikamentformcode
- Arzttyp

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Codesatztabellenfelder für das Gesundheitswesen

Feld	Datentyp	Beschreibung
Code	Zeichenfolge	Codewert mit Symbolen und/oder Ausdrücken.
Codesystem-ID	Zeichenfolge	Bezeichner des Systems, das den Codesatz enthält.
Codesystemname	Zeichenfolge	Name des Systems, das den Codesatz enthält.
Externer Bezeichner	Zeichenfolge	Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)
Name	Zeichenfolge	Name zur Identifizierung des Codes.
Typ	Auswahlliste	Allgemeine Sprache, einschließlich einer Reihe von Bezeichnern, Namen und Codes zur Identifizierung von Gesundheitsmessungen, Beobachtungen und Dokumenten. Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: • Allergie/Unverträglichkeit • Körperstelle • Pflegebereich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Codesatztabellenfelder für das Gesundheitswesen (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		• Bedingung • Konsultation • Sprachcode • Medikamentcode • Medikamentformcode • Beobachtung • Arzttyp • Verfahren • Priorität • Servicekategorie • Servicetyp Weitere Informationen zu den verfügbaren Codesätzen finden Sie unter Wertsätze aller in den FIR-Spezifikationen definierten Typen .

Tabelle „Gesundheitsstandort“.

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

Schlüsselfunktionen

- Modelliert Standorte verschiedener physischer Typen, z. B. Standort, Krankenhausgebäude, Forschungslabor, Parkplatz oder das Haus eines Patienten.
- Ermöglicht einem Standort, mehrere Standorte einzubeziehen.
- Zugehörige Listen für Eingriffe, Pflegefachgebiete und Bedingungen werden für Datensätze angezeigt, die über die Tabelle „Codeset-Standort“ [sn_hcls_codeset_location] erstellt wurden.
- Zuordnungen zu Geräten über die Tabelle „Installationsbasiselement für medizinische Geräte“ [sn_hcls_metrical_device_install_base_item]
- Zuordnungen zu Fachkräften über die Tabelle „Standort des Fachpersonals“ [sn_hcls_practitioner_facility].

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenfelder für den Gesundheitsstandort

Feld	Datentyp	Beschreibung
Höhe	Gleitkommazahl	Höhe des absoluten geografischen Standorts.
Beschreibung	Zeichenfolge	Weitere Details zum Standort, die als weitere Informationen angezeigt werden können, um den Standort über den Namen hinaus zu identifizieren.
Bezeichner	Zeichenfolge	Der dem Patienten zugeordnete Bezeichner
Standort	Referenz	Physischer Standort dieses Gesundheitsstandorts. Der hier ausgewählte Eintrag füllt die Adressfelder aus.
Name	Zeichenfolge	Name zur Identifizierung des Gesundheitsstandorts.
Nummer	Zeichenfolge	Patienten-ID-Nummer, die dem Namen des Patienten zugeordnet ist. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Verwaltende Organisation	Referenz	Organisation, die diesen Standort verwaltet.
Übergeordneter Standort	Referenz	Sys_id des übergeordneten Standorts, der diesem Standort zugeordnet ist.
Physischer Typ	Auswahlliste	Physische Form des Standorts. Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: • Bereich • Bett • Gebäude • Schrank • Korridor • Gerichtsbarkeit • Ebene • Raum • Straße • Site • Fahrzeug

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenfelder für den Gesundheitsstandort (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		• Flügel • Abteilung Weitere Informationen zu den verfügbaren physischen Typen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte Standorttypen .
Status	Auswahlliste	Option, um anzugeben, ob der Gesundheitsstandort verwendet wird. Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: • Aktiv • Inaktiv • Angehalten Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter Standortstatus , die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.

Tabelle „Gesundheitsorganisation“.

In der Tabelle „Gesundheitsorganisation“ [sn_hcls_organization] werden die Details einer Gesundheitsorganisation in Ihrer Instanz ServiceNow gespeichert.

Schlüsselfunktionen

- Modelle von Gesundheitsorganisationen verschiedener Typen, einschließlich Leistungserbringern und Kostenträgern.
- Andere Gesundheitsorganisationen können innerhalb geschachtelt und gleichzeitig mehreren Gesundheitsstandorten zugeordnet werden.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Felder der Tabelle der Gesundheitsorganisation

Feld	Datentyp	Beschreibung
Geschäftsstandort	Referenz	Der zugehörige Geschäftsstandort.
Bezeichner	Zeichenfolge	Der dem Patienten zugeordnete Bezeichner
Name	Zeichenfolge	Name zur Identifizierung der Gesundheitsorganisation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Tabelle der Gesundheitsorganisation (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Nummer	Zeichenfolge	Patienten-ID-Nummer, die dem Namen des Patienten zugeordnet ist. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Organisationstyp	Auswahlliste	Typ der Gesundheitsorganisation, die Sie vertreten. Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: • Sponsor für klinische Forschung • Community-Gruppe • Bildungsinstitut • Regierung • Gesundheitsdienstleister • Krankenhausabteilung • Unternehmen außerhalb des Gesundheitswesens • Organisationsteam • Sonstige • Kostenträger • Pharmaunternehmen • Religiöse Einrichtung Weitere Informationen zu den verfügbaren Organisationstypen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte Organisationstypen .
Übergeordnet	Referenz	Übergeordnete Organisation, die der Organisation zugeordnet ist.

Tabelle „Gesundheitsaufgaben“.

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

Schlüsselfunktionen

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Immunisierungstabelle

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

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Felder der Immunisierungstabelle

Feld	Datentyp	Beschreibung
Durchgeführt von	Referenz	Arzt, der den Patienten behandelt hat
Administrationsroute	Auswahlliste	Weg, auf dem der Impfstoff verabreicht wurde. Die folgenden Routen sind standardmäßig verfügbar: • Intradermal • Intramuskulär • Intravenös • Nasal • Oral • Perkutan • Subkutan • Transdermal Weitere Informationen zu den verfügbaren Routen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte Immunisierungsrouten.
Körperstelle	Auswahlliste	Körperstelle, an der der Impfstoff verabreicht wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Immunisierungstabelle (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		Die folgenden Sites sind standardmäßig verfügbar: • Linker Arm • Linker Deltamuskel • Linker Gluteus medius • Linker unterer Unterarm • Linker Oberschenkel • Linker Vastus lateralis • Rechter Arm • Rechter Deltamuskel • Rechter Oberschenkel • Rechter Gluteus medius • Rechter unterer Unterarm • Rechter Vastus lateralis Weitere Informationen zu den Körperstellen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte Immunisierungsstellen.
Verabreichungsdatum	Datum/ Uhrzeit	Datum und Uhrzeit der Impfstoffverabreichung
Dosisanzahl	Ganzzahl	Dosissequenznummer innerhalb der Impfstoffserie
Dosismenge	Zeichenfolge	Menge der dem Patienten verabreichten Dosis
Konsultation	Referenz	Konsultation, zu der die Immunisierung gehörte.
Externe ID	Zeichenfolge	Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)
Gesundheitsfürsorgestandort	Referenz	Servicebereitstellungsort, an dem der Impfstoff verabreicht wurde oder verabreicht werden sollte.
Nummer	Zeichenfolge	Alphanumerischer Profilbezeichner der Immunisierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Immunisierungstabelle (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Immunisierung hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist IMM00001001. **Hinweis:** Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Immunisierung“ [sn_hcls_Immunization]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen.
Beobachtung	Referenz	Beobachtung, die der Immunisierung zugeordnet ist.
Patient	Referenz	Patient, der den Impfstoff erhalten hat und dem verabreicht wird.
Quelle	Referenz	Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz
Impfstoffprodukt	Referenz	Impfstoffprodukt, das an den Patienten verkauft wird, der verabreicht wird
Empfohlene Dosen	Ganzzahl	Empfohlene Anzahl vonDosen zum Erreichen von Immunität
Status	Auswahlliste	Status der Immunisierung. Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: • Abgeschlossen • Falscher Eintrag • Nicht abgeschlossen Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter Impfstatus, die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Immunisierungstabelle (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Statusgrund	Zeichenfolge	Erklärung, warum ein Impfstoff nicht verabreicht wurde
Zielerkrankung	Referenz	Durch Impfung vermeidbare Krankheit, für die die Dosis verabreicht wird.
Verfallsdatum des Impfstoffs	Datum	Datum, an dem das Impfstoffprodukt abläuft.
Impfstoff-Chargennummer	Zeichenfolge	Chargennummer des Impfstoffprodukts.
Impfstoffhersteller	Zeichenfolge	Hersteller des Impfstoffprodukts

Medikamententabelle

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

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Felder der Medikamententabelle

Feld	Datentyp	Beschreibung
Bedingung	Referenz	Zustand, für den das Medikament verabreicht wird.
Verabreichungsdatum	Datum/ Uhrzeit	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem das Medikament verabreicht wurde
Konsultation	Referenz	Zugehörige Konsultation, in deren Rahmen Medikamente verabreicht wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Medikamententabelle (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Enddatum	Datum	Datum, an dem der Patient die Einnahme des Medikaments abgeschlossen hat.
Externe ID	Zeichenfolge	Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)
Nummer	Zeichenfolge	Alphanumerischer Profilbezeichner des Medikaments Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow ein neues Medikament hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist MED00001001. **Hinweis:** Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Medikamente“ [sn_hcls_metrication]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen.
Beobachtung	Referenz	Beobachtung, die dem Medikament zugeordnet ist.
Patient	Referenz	Patient, der das Medikament erhalten hat und dem es verabreicht wird.
Verfahren	Referenz	Eingriff, bei dem das Medikament verabreicht wird
Arzneimittelprodukt	Referenz	An den Patienten verkauftes Medikament
Übergeordnetes Medikament	Referenz	Übergeordnetes Medikament, das dem Medikament zugeordnet ist.
Ursachencode	Zeichenfolge	Vom System definierter Code, der den Grund darstellt, warum ein Medikament verabreicht wurde
Beschreibung der Ursache	Zeichenfolge	Grund, warum ein Medikament verabreicht wurde
Quelle	Referenz	Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Medikamententabelle (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Startdatum	Datum	Datum, an dem der Patient mit der Einnahme des Medikaments begonnen hat
Status	Auswahlliste	Status des Medikaments Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: • Abgeschlossen • Fehlerhaft eingegeben • In Bearbeitung • Nicht abgeschlossen • Warten • Gestoppt • Unbekannt Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter Medikationsstatus, die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.
Statusgrund	Zeichenfolge	Erklärung des ausgewählten Status.

Tabelle „Medikamentenverschreibung“.

In der Tabelle „Arzneimittelverschreibung“ [sn_hcls_metrication_prescription] werden Informationen zu den für einen Patienten bestellten Verschreibungen gespeichert.

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Felder der Tabelle „Medikamentenverschreibung“

Feld	Datentyp	Beschreibung
Fall	Referenz	Übergeordneter Fall, der der Medikamentenverschreibung zugeordnet ist.
Versorgung Tage	Ganzzahl	Anzahl der Tage, für die das Medikament verschrieben wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Tabelle „Medikamentenverschreibung“ (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Erstellungsdatum	Datum/ Uhrzeit	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem das Rezept geschrieben wurde.
Anweisungen zur Anwendung	Zeichenfolge	Anweisungen für die Dosis des Medikaments.
Externer Bezeichner	Zeichenfolge	Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)
Arzneimittelprodukt	Referenz	Medikament, das dem Patienten verschrieben wird.
Nummer	Zeichenfolge	Alphanumerischer Profilbezeichner des registrierten Programms. Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Beobachtung hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist MEDPR00001001. **Hinweis:** Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Medikamentenverschreibung“ [sn_hcls_metrication_prescription]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen.
Organisation	Referenz	Gesundheitsdienstleister, der für die Verschreibung verantwortlich ist.
Patient	Referenz	Name des Patienten, dem das Medikament verabreicht wird
Arzt	Referenz	Name des Arztes, der das Rezept für den Patienten bestellt hat
Primäre Diagnose	Referenz	Hauptbedingung bei einem Patienten, die vom Arzt als Grund für die angeforderte Gesundheitsdienstleistung übermittelt wurde.
Vorherige Verschreibung	Referenz	Zuvor für den Patienten bestelltes Rezept

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Tabelle „Medikamentenverschreibung“ (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Priorität	Auswahlliste	Dringlichkeit der Verschreibung, die verwendet wird, um eine fundierte Entscheidung zu treffen, wenn sie priorisiert werden muss.
Menge	Dezimalzahl	Menge des angegebenen Medikaments in einer Füllung.
Ereignis der Medikamentenverabreichung	Referenz	Konsultation, die das Auftreten eines Kontakts zwischen Patient und Gesundheitsdienstleister identifiziert
Ersatzfüllungen	Ganzzahl	Anzahl der autorisierten Nachfüllungen für das Medikament
Sekundäre Diagnose	Referenz	Koexistierende Bedingung, die bei einem vom Arzt übermittelten Patienten vorhanden sein kann.
Quelle	Referenz	Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz
Status	Auswahlliste	Status der bestellten Verschreibung Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: • Aktiv • Entwurf • Storniert • Abgeschlossen • Fehlerhaft eingegeben • Abgelaufen • Wartend • Gestoppt • Unbekannt Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter Medikamentenverschreibungsstatus, die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Tabelle „Medikamentenverschreibung“ (Fortsetzung)

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

Tabelle mit Installationsbasiselement für medizinische Geräte

In der Tabelle „Basiselement für medizinische Geräte“ [sn_hcls_metrical_device_install_base_item] werden die Details zu medizinischen Geräten gespeichert, die einem Gesundheitsfall oder seinen erweiterten Falltypen zugeordnet sind.

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Tabellenfelder „Installationsbasiselement“.

Feld	Datentyp	Beschreibung
Konfigurationselement	Referenz	Medizinisches Gerät, das als Installationsbasiselement gespeichert ist.
Name	Zeichenfolge	Name zur Identifizierung des medizinischen Geräts.
Nummer	Zeichenfolge	Alphanumerischer Profilbezeichner des medizinischen Geräts. Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenfelder „Installationsbasiselement“. (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		ein neues medizinisches Gerät hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist IBITM0001001. **Hinweis:** Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Installationsbasiselement für medizinische Geräte“ [sn_hcls_metrical_device_install_base_item]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen.
Geschützte Gesundheitsinformationen (PHI)	Wahr/ Falsch	Option, um anzugeben, ob das medizinische Gerät ein geschütztes Gesundheitsinformationselement (PHI) ist.
Risikopunktzahl	Zeichenfolge	Für das medizinische Gerät berechnete Bewertung.
Seriennummer	Zeichenfolge	Seriennummer des medizinischen Geräts
Serviceorganisation	Referenz	Standort des medizinischen Geräts.
Status	Auswahlliste	Installationsstatus des medizinischen Geräts. Die folgenden Installationsstatus für ein medizinisches Gerät sind standardmäßig verfügbar: • Abwesend • Abgebrochen • In Wartung • Installiert • Ausstehende Installation • Deaktiviert • Gestohlen

Mitgliederplantabelle

In der Tabelle „Mitgliederplan“ [sn_hcls_member_plan] werden die Details eines Krankenversicherungsplans gespeichert, der einem Patienten zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Tabellenfelder für Mitgliederplan

Feld	Datentyp	Beschreibung
Gültig ab	Datum	Startdatum, ab dem der Mitgliederplan gültig ist.
Gültig bis	Datum	Enddatum, bis zu dem der Mitgliederplan gültig ist.
Externer Bezeichner	Zeichenfolge	Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)
Gruppennummer	Zeichenfolge	Gruppennummer oder Policennummer des Mitglieds.
Mitglied	Referenz	Vor- und Nachname des zugeordneten Mitglieds.
Mitgliedsnummer	Zeichenfolge	Eindeutige ID-Nummer des Patienten, die es Gesundheitsdienstleistern ermöglicht, den Versicherungsschutz zu überprüfen und die Zahlung für Leistungen zu veranlassen.
Nummer	Zeichenfolge	Alphanumerischer Profilbezeichner des Mitgliederplans.
Patient	Referenz	Name des Patienten, in dessen Namen sich der Plan befindet.
Planpriorität	Zeichenfolge	Priorität des Plans. Die Priorität des Plans ist: • **Primär**: Der erste Mitgliederplan, dessen Abonnent der Patient ist und der verwendet wird, als gäbe es keine anderen Pläne für den Patienten. • **Sekundär**: Der zweite Mitgliederplan, in dem der Patient als abhängig aufgeführt ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenfelder für Mitgliederplan (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		• **Tertiär**: Der Plan des dritten Mitglieds, dem der Patient in Rechnung gestellt werden soll. Der tertiäre Plan wird verwendet, nachdem der primäre und sekundäre Plan erfolgreich verarbeitet wurden.
Kostenträgerplan	Referenz	Vom Patienten gewählter Mitgliederplan.
Beziehung zum Abonnenten	Referenz	Beziehung des abhängigen Mitglieds zum Abonnenten.
Rezeptablage	Zeichenfolge	Nummer, die angibt, wie ein verschreibungspflichtiges Medikament erstattet wird und wohin eine Filiale einen Erstattungsanspruch senden kann.
Rezeptgruppe	Zeichenfolge	Alphanumerischer oder numerischer Wert des Mitgliederplans, der zur Verarbeitung von Verschreibungsleistungen verwendet wird.
Rezept-PCN	Zeichenfolge	Prozessorkontrollnummer (PCN), die bei der Weiterleitung von Arzneimittelerstattungen verwendet wird.
Quelle	Referenz	Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz
Abonnent	Referenz	Patientendatensatz des Abonnenten.

Beobachtungstabelle

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

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beobachtungstabellenfelder

Feld	Datentyp	Beschreibung
Anatomische Position	Referenz	Textstellen der Beobachtung.
Kategorie	Auswahlliste	Beobachtungskategorie auf hoher Ebene. Die folgenden Kategorien sind standardmäßig verfügbar: • Aktivität • Prüfung • Bildverarbeitung • Labor • Verfahren • Sozialgeschichte • Umfrage • Therapie • Vitalzeichen Weitere Informationen zu den verfügbaren Kategorien finden Sie unter Beobachtungskategorien, die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.
Beobachtungsdatum	Datum/ Uhrzeit	Datum und Uhrzeit der ersten Aufzeichnung der Beobachtung in der Anwendung.
Konsultation	Referenz	Gesundheitsereignis im Zusammenhang mit der Beobachtung.
Externe ID	Zeichenfolge	Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)
Nummer	Zeichenfolge	Alphanumerischer Profilbezeichner der Beobachtung. Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Beobachtung hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist OBSV00001001.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beobachtungstabellenfelder (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		Hinweis: Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Beobachtungstabelle [sn_hcls_observation]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen .
Beobachtung	Referenz	Code für einen Beobachtungstyp. Weitere Informationen zu den verfügbaren Codes finden Sie unter Beobachtungscodes , die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.
Organisation	Referenz	Organisation, die für die Beobachtung verantwortlich ist.
Patient	Referenz	Beobachteter Patient
Arzt	Referenz	Arzt, der für die Beobachtung verantwortlich ist.
Quelle	Referenz	Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz
Status	Auswahlliste	Status einer Beobachtung. Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: • Geändert • Endgültig • Vorläufig • Registriert Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter Beobachtungsstatus , die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.
Verifizierungsstatus	Auswahlliste	Verifizierungsstatus, um den klinischen Status der Bedingung oder Diagnose zu unterstützen oder abzulehnen. Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: • Bestätigt • Differenzial

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beobachtungstabellenfelder (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		• Fehlerhaft eingegeben • Vorläufig • Widerlegt • Nicht bestätigt Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter Bedingungsüberprüfungsstatus, die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.

Patiententabelle

In der Tabelle „Patient“ [sn_hcls_station] werden die Details eines Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation gespeichert.

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Patiententabellenfelder

Feld	Datentyp	Beschreibung
Geburtsort	Referenz	Geburtsort des Patienten
Geburtsdatum	Zeichenfolge	Geburtsdatum des Patienten
Verstorben	Wahr/ Falsch	Option, um anzugeben, dass der Patient verstorben ist
Todesdatum/-uhrzeit	Datum/ Uhrzeit	Datum und Uhrzeit des Todes des Patienten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Patiententabellenfelder (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Ethnische Zugehörigkeit	Auswahlliste	Ethnische Gruppe, mit der sich der Patient identifiziert Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: • Hispano oder Latino • Nicht Hispano oder Latino • Berichterstellung aufgrund einer Richtlinie/ eines Gesetzes nicht möglich
Vorname	Zeichenfolge	Vorname des Patienten
Geschlecht	Auswahlliste	Geschlecht des Patienten Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: • Weiblich • Männlich • Nicht binär • Nicht offengelegt • Sonstige
Bürgen-ID	Zeichenfolge	Bezeichner, der für eine Person gilt, die für die Zahlung aller Gebühren für im Namen des Patienten bestellte Leistungen verantwortlich ist
Telefon (privat)	Zeichenfolge	Private Telefonnummer des Patienten
Dolmetscher erforderlich	Wahr/ Falsch	Option, um anzugeben, dass während der Interaktion mit dem Patienten ein Übersetzer erforderlich ist
Ist Geburtsdatum geschätzt	Wahr/ Falsch	Die Option zur Angabe des Geburtsdatums (Geburtsdatum) des Patienten ist ein geschätzter Wert.
Sprachcode	Referenz	Stellt die bevorzugte Interaktionssprache für den Patienten dar.
Nachname	Zeichenfolge	Nachname des Patienten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Patiententabellenfelder (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Familienstand	Auswahlliste	Familienstand des Patienten
Zweiter Vorname	Zeichenfolge	Zweiter Vorname des Patienten
Mobiltelefon	Zeichenfolge	Mobiltelefonnummer des Patienten
Beruf	Zeichenfolge	Beruf des Patienten
Name	Zeichenfolge	Name zur Identifizierung des Patienten
Nummer	Zeichenfolge	Alphanumerischer Profilbezeichner des Patienten Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie einen neuen Patienten zu einer Instanz hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist PAT00001001. **Hinweis:** Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Patient“ [sn_hcls_station]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen.
Bevorzugter Kommunikationskanal	Auswahlliste	Bevorzugter Kommunikationskanal des Patienten, einschließlich E-Mail, Telefon oder Chat Der Wert hängt von dem im Feld „Bevorzugte Kommunikationsmethode“ eingegebenen Wert ab.
Bevorzugte Kommunikationsmethode	Auswahlliste	Bevorzugte Kommunikationsmethode des Patienten, einschließlich E-Mail, SMS oder Telefon.
Präfix	Zeichenfolge	Teil des Patientennamens, der als Titel aufgrund des akademischen Status, des Beschäftigungsstatus, des Beschäftigungsstatus oder des adligen Status erworben wird und der am Anfang des Namens steht. Zum Beispiel „Mr.“ oder „Mrs.“.
Primäre E-Mail-Adresse	Zeichenfolge	E-Mail-Adresse des Patienten, an die Korrespondenz gesendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Patiententabellenfelder (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Ethnizität	Auswahlliste	Ethnie des Patienten Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: • Indianer oder Ureinwohner Alaskas • Asiatisch • Schwarz oder afroamerikanisch • Ureinwohner Hawaiis oder anderer Pazifikinsulaner • Andere Ethnizität Berichterstellung aufgrund einer Richtlinie/ eines Gesetzes nicht möglich • Weiß
Forschungseinwilligung erteilt	Wahr/ Falsch	Option, um anzugeben, dass der Patient der Teilnahme an Forschungsprogrammen zugestimmt hat
Sekundäre E-Mail-Adresse	Zeichenfolge	Alternative E-Mail-Adresse des Patienten
SMS-Zustimmung erteilt	Wahr/ Falsch	Option, um anzugeben, dass der Patient der Kommunikation mit per SMS zugestimmt hat Geschützte Gesundheitsinformationen werden nur freigegeben, wenn dies angegeben ist.
Quelle	Referenz	Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz
Suffix	Zeichenfolge	Teil des Patientennamens, der als Titel aufgrund des akademischen Status, des Beschäftigungsstatus, des Beschäftigungsstatus oder des adligen Status erworben wird und der am Ende des Namens steht. Zum Beispiel MD oder PhD.
Telefon (beruflich)	Zeichenfolge	Geschäftliche Telefonnummer des Patienten

Patientenbezeichner-Tabelle

In der Patientenbezeichner-Tabelle [sn_hcls_station_identifier] werden die Identifizierungsdetails eines Patienten gespeichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Patiententabellenfelder

Feld	Datentyp	Beschreibung
Nummer	Zeichenfolge	Patienten-ID-Nummer, die dem Patientennamen zugeordnet ist. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Wert	Zeichenfolge	Der Wert des zugeordneten Bezeichnertyps. Wenn beispielsweise „Krankenversicherungs-ID“ im Feld „Bezeichnertyp“ ausgewählt ist, sollte der Wert hier die ID-Nummer oder den Code der Krankenversicherung des Patienten widerspiegeln.
Bezeichnertyp	Auswahlliste	Typ des angegebenen Patientenbezeichners Die Optionen sind: • Krankenaktennummer • Sozialversicherungsnummer • Krankenversicherungs-ID • Führerschein • Reisepassnummer • Biometrische Bezeichner
Bezeichnersystem	Zeichenfolge	Das System, das diesem Patientenbezeichner zugeordnet ist
Patient	Referenz	Der zugeordnete Patientenname, wie im Patientendatensatz angegeben
Gültig ab	Datum/Zeit	Das Datum, ab dem dieser Bezeichner als gültig betrachtet wird.
Gültig bis	Datum/Zeit	Das Datum, an dem dieser Bezeichner abläuft.
Ausstellende Behörde	Zeichenfolge	Behörde, die diesen Patientenbezeichner ausgestellt hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richtlinientabelle

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

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Felder der Richtlinientabelle

Feld	Datentyp	Beschreibung
Aktiv	Wahr/ Falsch	Option zum Angeben, dass die Richtlinie verwendet wird.
Dokumentvorlage	Referenz	Dokumentvorlage zum Generieren von Standardschreiben oder -dokumenten, die der Police zugeordnet sind. Dieses Feld wird nur verwendet, wenn das Feld Richtlinientyp auf **Dokumentvorlage**festgelegt ist. **Hinweis:** Sie können einer Dokumentvorlage nur eine aktive Richtlinie zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Healthcare and Life Sciences Service Management Core.
Externer Richtlinien-Link	URL	Externer Verweis auf die Richtlinie, die in einem Einwilligungsbereich enthalten ist.
Nummer	Zeichenfolge	Alphanumerischer Profilbezeichner der Richtlinie. Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Richtlinie hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist POL00001000.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Richtlinientabelle (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		Hinweis: Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Richtlinie“ [sn_hcls_policy]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen.
Richtlinienkategorie	Auswahlliste	Kategorie einer Richtlinie. Die folgenden Kategorien sind standardmäßig verfügbar: • Registrierung • Patientenverfügung • Nicht reanimieren • Nur Notfall • Richtlinie zur Gesundheitsfürsorge • Hinweis zu Datenschutzpraktiken • Offenlegung von Informationen • Einwilligung des Patienten • Dokument zur Bestätigung der Datenschutzrichtlinie • Datenschutzrichtlinien-Organisationsdokument Weitere Informationen zu den verfügbaren Kategorien finden Sie unter Wertesatz der Einwilligungskategorie, der in den FIR-Spezifikationen definiert ist.
Richtlinienname	Zeichenfolge	Name zur Identifizierung der Richtlinie.
Richtlinientyp	Zeichenfolge	Typ der Richtlinie. Eine Richtlinie ist einer der folgenden Typen: • **Standard**: Eine Richtlinie, die nicht erfordert, dass ein Patient ein Einwilligungsformular unterzeichnet. • **Dokumentvorlage**: Eine Richtlinie, die erfordert, dass ein Patient ein Einwilligungsformular unterzeichnet. Mit dem Richtlinientyp „Dokumentvorlage“ wird eine Aufgabe erstellt, damit der Patient das Einwilligungsformular unterzeichnen kann.
Umfang	Auswahlliste	Typ der in der Richtlinie enthaltenen Einwilligung. Die folgenden Umfangstypen sind standardmäßig verfügbar:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Richtlinientabelle (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		• Patientenverfügung • Forschung • Datenschutzeinwilligung • Behandlung Weitere Informationen zu den verfügbaren Bereichen finden Sie unter Wertesatz für Einwilligungsumfang, der in den FIR-Spezifikationen definiert ist.
Gültigkeitsdauer (in Tagen)	Zeichenfolge	Anzahl der Tage, für die die Richtlinie gültig ist, nachdem ein Patient die Richtlinie unterzeichnet hat.

Tabelle „Richtlinieneinwilligung“.

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

Schlüsselfunktionen

- Enthält die Nummer und das Datum der Einwilligung, den Patientennamen, den Policentyp, den Status und ob die Einwilligung von einem Haushaltsmitglied unterzeichnet wurde.
- Bezieht sich auf die Tabellen „Richtlinie“ [sn_hcls_policy], „Gesundheitsorganisation“ [sn_hcls_organization], „Gesundheitsfall“ [sn_hcls_case] und „Patient“ [sn_hcls_station].

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Felder der Richtlinieneinwilligungstabelle

Feld	Datentyp	Beschreibung
Fall	Referenz	Gesundheitsfall, der der Police zugeordnet ist.
Datum der Zustimmung	Datum/ Uhrzeit	Datum und Uhrzeit der Annahme der Einwilligung.
Externer Bezeichner	Zeichenfolge	Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)
Nummer	Zeichenfolge	Alphanumerischer Profilbezeichner der Einwilligung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Richtlinieneinwilligungstabelle (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Einwilligung hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist CON00001000. **Hinweis:** Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Richtlinieneinwilligung“ [sn_hcls_policy_consent]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen.
Patient	Referenz	Einzelperson, die ihre persönliche Einwilligung herstellt.
Richtlinie	Referenz	Von der Einwilligung abgedeckte Richtlinie.
Status	Auswahlliste	Status einer Einwilligung. Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: • Aktiv • Entwurf • Inaktiv • Vorgeschlagen • Abgelehnt Weitere Informationen zu den verfügbaren Kategorien finden Sie unter Wertesatz für Einwilligungsstatus, der in den FIR-Spezifikationen definiert ist.
Von Mitglied des Haushalts unterzeichnet	Wahr/ Falsch	Option, um anzugeben, dass die Einwilligung von einem Mitglied des Haushalts des Patienten erteilt wurde
Gültig bis	Datum	Datum, bis zu dem die Police für einen Patienten gültig ist. Das „Gültig bis“-Datum wird basierend auf der Gültigkeitsdauer der Police nach dem Datum berechnet, an dem die Einwilligung erteilt wurde. **Hinweis:** Der Wert im Feld **Status** wird basierend auf dem **Gültig bis** -Datum als aktiv oder inaktiv aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Practitioner-Tabelle

In der Tabelle „Facharzt“ [sn_hcls_practitioner] werden die Details eines Arztes in Ihrer Gesundheitsorganisation gespeichert.

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Anwendertabellenfelder

Feld	Datentyp	Beschreibung
Aktiv	Wahr/ Falsch	Option, um anzugeben, dass der Arzt Ihrer Gesundheitsorganisation zugeordnet ist.
Stadt	Zeichenfolge	Stadt, in der sich der Arzt befindet
Land	Zeichenfolge	Land, in dem sich der Arzt befindet
Geburtsdatum	Datum	Geburtsdatum des Arzts.
Distrikt	Zeichenfolge	Landkreis der Stadt, in der sich der Arzt befindet.
Gültig ab	Datum	Startdatum des Zeitraums, in dem der Arzt berechtigt ist, am Standort Leistungen zu erbringen.
Gültig bis	Datum	Enddatum des Zeitraums, in dem der Arzt berechtigt ist, am Standort durchzuführen.
Ethnische Zugehörigkeit	Auswahlliste	Ethnische Gruppe, mit der sich der Arzt identifiziert Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: • Hispano oder Latino • Nicht Hispano oder Latino • Berichterstellung aufgrund einer Richtlinie/eines Gesetzes nicht möglich
Vorname	Zeichenfolge	Vorname des Arzts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendertabellenfelder (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Geschlecht	Auswahlliste	Geschlecht des Arzts. Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: • Weiblich • Männlich • Nicht binär • Nicht offengelegt • Sonstige
Telefon (privat)	Zeichenfolge	Private Telefonnummer des Arzts
Nachname	Zeichenfolge	Nachname des Arzts.
Mobiltelefon	Zeichenfolge	Mobiltelefonnummer des Arzts
Name	Zeichenfolge	Name zur Identifizierung des Arzts.
Nummer	Zeichenfolge	Alphanumerischer Profilbezeichner des Arzts. Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie einer Instanz einen neuen Arzt hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist PRACT00001001. **Hinweis:** Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Practitioner“ [sn_hcls_practitioner]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen.
Arzt-ID oder NPI	Zeichenfolge	Bezeichner, der für die Person in der Anwenderrolle gilt.
Präfix	Zeichenfolge	Teil des Namens des Arztes, der als Titel aufgrund des akademischen Status, des Rechtsstatus, des Beschäftigungsstatus oder des adligen Status erworben wird und der am Anfang des Namens steht. Zum Beispiel Arzt oder Dr.
Primäre E-Mail-Adresse	Zeichenfolge	E-Mail-Adresse des Arzts, an die Korrespondenz gesendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendertabellenfelder (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Ethnizität	Auswahlliste	Ethnie des Arzts. Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: • Indianer oder Ureinwohner Alaskas • Asiatisch • Schwarz oder afroamerikanisch • Ureinwohner Hawaiis oder anderer Pazifikinsulaner • Andere Ethnizität Berichterstellung aufgrund einer Richtlinie/eines Gesetzes nicht möglich • Weiß
Sekundäre E-Mail-Adresse	Zeichenfolge	Alternative E-Mail-Adresse des Arzts.
Quelle	Referenz	Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz
Bundesland oder Region	Zeichenfolge	Bundesland oder Region, in dem sich der Arzt befindet.
Straße und Hausnummer	Zeichenfolge	Postanschrift des Arzts.
Suffix	Zeichenfolge	Teil des Namens des Arztes, der als Titel aufgrund des akademischen Status, des Rechtsstatus, des Beschäftigungsstatus oder des adligen Status erworben wird und am Ende des Namens steht. Beispiel: MD (Arzt)
E-Mail-Adresse (beruflich)	Zeichenfolge	E-Mail-Adresse des Arztes, die dem Geschäftsprofil des Arztes zugeordnet ist.
Telefon (beruflich)	Zeichenfolge	Geschäftliche Telefonnummer des Arzts.
Postleitzahl	Zeichenfolge	Postleitzahl des Arzts

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle mit dem Standort des Fachkrafts

In der Tabelle „Standort des Arztes“ [sn_hcls_practitioner_facility] werden die Details des Standorts gespeichert, an dem ein Arzt Gesundheitsdienstleistungen erbringt.

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Standorttabellenfelder für Fachkraft

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

Standortspezialisierungstabelle für Fachkraft

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

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Spezialisierungstabelle für den Standort des Fachkrafts

Feld	Datentyp	Beschreibung
Aktiv	Wahr/ Falsch	Option, um anzugeben, ob die Standort- und Fachgebietszuordnung verwendet wird.
Arztstandort	Referenz	Ort, an dem ein Arzt eine Pflegespezialisierung anbietet.
Arzttyp	Referenz	Typ des Arzts.
Primäres Fachgebiet	Wahr/ Falsch	Option, um anzugeben, ob es sich bei der Fachgebiet um die wichtigste am Standort von einem Arzt erbrachte fachärztliche Versorgung handelt.
Quelle	Referenz	Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz
Fachgebiet	Referenz	Fachgebiet des Arzts.

Fachgebietstabelle für Fachkräfte

In der Tabelle „Facharztspezialisierung“ [sn_hcls_practitioner_ specialty] werden die Zuordnungsdetails einer Fachgebiet zu einem Arzt gespeichert.

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Felder der Tabelle mit Fachgebiet des Arzts

Feld	Datentyp	Beschreibung
Aktiv	Wahr/ Falsch	Option, um anzugeben, ob die Fachgebiet dem Arzt zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Tabelle mit Fachgebiet des Arzts (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Arzt	Referenz	Person, die als Arzt hinzugefügt wurde.
Arzttyp	Referenz	Typ des Arzts.
Quelle	Referenz	Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz
Fachgebiet	Referenz	Fachgebiet des Arzts.

Diagnosetabelle für Vorautorisierung

In der Tabelle „Vorautorisierungsdiagnose“ [sn_hcls_pre_auth_diagnosis] werden Diagnoseinformationen gespeichert, die sich auf eine Vorautorisierung von Gesundheitsleistungen beziehen.

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Felder der Vorautorisierungsdiagnosetabelle

Feld	Datentyp	Beschreibung
Vorautorisierungsanforderung	Referenz	Zugeordnete Vorautorisierungsanforderung
Vorautorisierungselement	Referenz	Zugehöriges Vorautorisierungselement.
Diagnosecode	Referenz	Code, der verwendet wird, um die von einem medizinischen Fachpersonal gestellte Diagnose anzugeben.

Tabelle des Vorautorisierungselements

In der Tabelle „Vorautorisierungselement“ [sn_hcls_pre_auth_item] werden die Details der Elemente gespeichert, die zu einer Vorautorisierungsanforderung für Gesundheitsleistungen gehören.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Elementtabellenfelder für Vorautorisierung

Feld	Datentyp	Beschreibung
Vorautorisierungsanforderung	Referenz	Zugehörige Anforderungsnummer der Vorautorisierung.
Elementreihenfolge	Zeichenfolge	Der bestellte Artikel.
Verfahrenscode	Referenz	Code zur Identifizierung des spezifischen Eingriffs Der Code basiert auf dem Codierungssystem Current Procedural Terminology (CPT) oder Healthcare Common Procedure Coding System (HCPCS). Weitere Informationen zu den verfügbaren Codes finden Sie unter Verfahrenscodes, die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.
Startdatum	Datum	Erwartetes Startdatum des Elements. Zum Beispiel das Startdatum einer Behandlung.
Enddatum	Datum	Erwartetes Enddatum des Elements. Zum Beispiel das Enddatum einer Behandlung.
Anmerkungen	Zeichenfolge	Kommentare oder zusätzliche Informationen zum Vorautorisierungselement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elementtabellenfelder für Vorautorisierung (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Quelle	Referenz	Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz

Tabelle für Vorautorisierungsanforderung

In der Tabelle „Vorautorisierungsanforderung“ [sn_hcls_pre_auth_header] werden die Details der Autorisierungsanforderung für eine Gesundheitsdienstleistung gespeichert, die von einer Kostenträgerorganisation erbracht wird.

Schlüsselfunktionen

- Speichert die Details zur Anforderung der Vorautorisierung für eine von einer Kostenträgerorganisation erbrachte Gesundheitsdienstleistung.
- Aktiviert die Vorautorisierung von Gesundheitsleistungen für einen Patienten
- Enthält die Nummer der Vorautorisierung, den Typ der Vorautorisierung, das Gültigkeitsdatum der Vorautorisierung und Details zum Gesundheitsserviceauftrag.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Tabellenfelder der Vorautorisierungsanforderung

Feld	Datentyp	Beschreibung
Fall	Referenz	Gesundheitsfall, der der bestellten Gesundheitsdienstleistung für den Patienten zugeordnet ist.
	Auswahlliste	Kategorie des Gesundheitsservice. Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: • Routine: Eine Gesundheitsdienstleistung, die üblicherweise von einem Arzt durchgeführt wird und je nach Präferenz des Patienten und des Arzts im Voraus geplant werden kann. • Wahlpflicht: Eine optionale Gesundheitsdienstleistung, die jederzeit in der Zukunft geplant werden kann, je nach Präferenz des Patienten und des Arzts. • Dringend: Eine erforderliche Gesundheitsdienstleistung, die als dringend eingestuft wird und sofort geplant werden muss.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenfelder der Vorautorisierungsanforderung (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		• Nicht dringend: Eine Gesundheitsdienstleistung, die nicht als dringend betrachtet wird und in naher Zukunft geplant werden kann.
Genehmigungsdatum	Datum	Datum, an dem die Vorautorisierungsanforderung von der Kostenträgerorganisation genehmigt wurde.
Datum, an dem das Fax empfangen wurde	Datum/ Uhrzeit	Datums- und Zeitstempel eines Faxes, das für die Anforderung der Vorautorisierung empfangen wurde.
Versicherung	Referenz	Mitgliederplan, der dem Patienten zugeordnet ist.
Patient	Referenz	Patient, in dessen Namen die Vorautorisierungsanforderung übermittelt wurde.
Serviceort	Referenz	Standort des erbrachten Services.
Primäre Vorautorisierungsnummer	Zeichenfolge	Von der Organisation des Zahlers generierte primäre Vorautorisierungsnummer.
Grund	Zeichenfolge	Grund für die Anforderung der Vorautorisierung.
Überweisender Arzt	Referenz	Arzt, der die mit der Vorautorisierungsanforderung verbundene Gesundheitsdienstleistung empfohlen hat.
Anmerkungen	Zeichenfolge	Kommentare oder zusätzliche Informationen zur Vorautorisierungsanforderung.
Ausführender Arzt	Referenz	Anbieter, der den Service bereitstellt.
Sekundäre Vorautorisierungsnummer	Zeichenfolge	Von der Kostenträgerorganisation generierte sekundäre Vorautorisierungsnummer.
Kurzbeschreibung	Zeichenfolge	Eine Kurzbeschreibung dieser Vorautorisierungsanforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenfelder der Vorautorisierungsanforderung (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Quelle	Referenz	Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz
Status	Auswahlliste	Genehmigungsstatus der Vorautorisierungsanforderung. Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: • Entwurf: Die Anforderung zur Vorautorisierung muss noch übermittelt werden. • Ausstehend: Die Vorautorisierungsanforderung wird zur Überprüfung an die Organisation des Zahlers übermittelt. • Genehmigt: Die Anforderung der Vorautorisierung wurde von der Organisation des Zahlers genehmigt. • Abgelehnt: Die Anforderung der Vorautorisierung wurde von der Organisation des Zahlers abgelehnt. • Abgeschlossen: Die Anforderung zur Vorautorisierung wurde abgeschlossen, und mindestens ein Element wurde in der Anforderung abgelehnt.
Überprüfungstyp	Zeichenfolge	Typ der in der Vorautorisierungsanforderung angeforderten Gesundheitsdienstleistung. Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: • Medizinische Versicherung • Verschreibung • Neu
Gültig ab	Datum	Startdatum des Gültigkeitszeitraums der Vorautorisierungsanforderung.
Gültig bis	Datum	Enddatum des Gültigkeitszeitraums der Vorautorisierungsanforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingriffstabelle

In der Tabelle „Eingriff“ [sn_hcls_procedure] werden die Informationen zu einer Aktion gespeichert, die an einem oder für einen Patienten ausgeführt wurde oder wurde. Eine Aktion kann ein physischer Eingriff wie eine Operation oder ein weniger invasiv wie langfristige Behandlungen, Beratung oder Schlafbehandlung sein.

Schlüsselfunktionen

- Speichert alle medizinischen Eingriffe, die einem Patienten zugeordnet sind.
- Enthält den Eingriffscode, den Status, die Kategorie, das Datum der Durchführung, den Standort und den durchführenden Arzt.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Felder der Eingriffstabelle

Feld	Datentyp	Beschreibung
Kategorie	Auswahlliste	Code, der ein Verfahren zu Such-, Sortier- und Anzeigezwecken klassifiziert. Die folgenden Kategorien sind standardmäßig verfügbar: • Psychiatrieverfahren oder -service • Beratung • Bildung • Chirurgisches Verfahren • Diagnoseverfahren • Chiropraktische Behandlung • Sozialdienstverfahren Weitere Informationen zu den verfügbaren Typen finden Sie unter Eingriffskategorien, die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.
Ausführungsdatum	Datum/ Uhrzeit	Datum und Uhrzeit der Durchführung des Eingriffs.
Konsultation	Referenz	Konsultation als Teil des Eingriffs erstellt.
Externe ID	Zeichenfolge	Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)
Gesundheitsfürsorgestandort	Referenz	Gesundheitsstandort, an dem der Eingriff vorgenommen wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Eingriffstabelle (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Nummer	Zeichenfolge	Alphanumerischer Profilbezeichner des Eingriffs Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow ein neues Verfahren hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist PRCD00001001. **Hinweis:** Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Verfahren“ [sn_hcls_procedure]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen .
Beobachtung	Referenz	Beobachtung als Teil des Verfahrens aufgezeichnet.
Übergeordnet	Referenz	Übergeordnetes Gesundheitsereignis, das dem Eingriff zugeordnet ist.
Patient	Referenz	Am Eingriff beteiligter Patient
Arzt	Referenz	Am Eingriff beteiligter Arzt
Verfahrenscode	Referenz	Code zur Identifizierung des spezifischen Eingriffs Der Code basiert auf dem Codierungssystem Current Procedural Terminology (CPT) oder Healthcare Common Procedure Coding System (HCPCS). Weitere Informationen zu den verfügbaren Codes finden Sie unter Verfahrenscodes , die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.
Quelle	Referenz	Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz
Status	Auswahlliste	Status eines Eingriffs Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Eingriffstabelle (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		• Abgeschlossen • Fehlerhaft eingegeben • In Bearbeitung • Nicht abgeschlossen • Angehalten • Vorbereitung • Gestoppt • Unbekannt Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte Ereignisstatus .

Programmtabelle

In der Tabelle „Programme“ [sn_hcls_program] werden die von Gesundheitsorganisationen angebotenen Programme gespeichert.

Schlüsselfunktionen

- Erweitert die Tabelle „Produktspezifikation“ [sn_prd_pm_product_specification], um alle Programme zu modellieren, die von Gesundheitsorganisationen verfügbar sind.
- Enthält den Programmnamen, die Berechtigungskriterien, das Medikament und die Dauer des Programms.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Programmtabellenfelder

Feld	Datentyp	Beschreibung
Aktiv	Wahr/ Falsch	Option, um anzugeben, dass das Programm verwendet wird.
Berechtigungskriterien	Referenz	Prüfliste, die dem Programm zugeordnet ist.
Enddatum	Datum	Enddatum der Programmdauer.
Arzneimittelprodukt	Liste	Dem Programm zugeordnetes Medikament.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Programmtabellenfelder (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Name	Zeichenfolge	Name des Programms
Nummer	Zeichenfolge	Alphanumerischer Bezeichner des Programms. Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie einer Instanz ein neues Programm hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist PSSPG00001001. **Hinweis:** Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Programme“ [sn_hcls_program]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen.
Startdatum	Datum	Startdatum der Programmdauer.
Status	Zeichenfolge	Status des Programms als **Entwurf** oder **Veröffentlicht**.
Beschreibung	Zeichenfolge	Kurze Beschreibung des Programms, wie auf dem Fallnamen angezeigt, der für das Programm erstellt wurde.

Programmbeziehungstabelle

In der Tabelle „Programmbeziehung“ [sn_hcls_program_relationship] werden die Zuordnungsdetails zwischen einem Programm und einem Programmservice gespeichert.

Schlüsselfunktionen

- Erweitert die Tabelle „Spezifikationsbeziehung“ [sn_prd_pm_specification_relationship], um die Beziehung zwischen einem Programm und einem Programmservice zu definieren.
- Enthält den Beziehungsnamen, das Programm, den Programmservice und den Beziehungstyp.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Programmbeziehungstabelle

Feld	Datentyp	Beschreibung
Aktiv	Wahr/ Falsch	Option, um anzugeben, dass die Zuordnung zwischen einem Programm und einem Programmservice verwendet wird.
Name	Zeichenfolge	Name der Beziehung zwischen einem Programm und einem Programmservice.
Quellspezifikation	Referenz	Programm, das in der Beziehung enthalten ist.
Zielspezifikation	Referenz	Programmservice, der in der Beziehung enthalten ist.
Beziehungstyp	Zeichenfolge	Beziehungstyp zwischen Programm und Programmservices.

Programmservice-Tabelle

In der Tabelle „Programmservice“ [sn_hcls_program_service] werden die einem Programm zugeordneten Programmservices gespeichert.

Schlüsselfunktionen

- Erweitert die Tabelle „Produktspezifikation“ [sn_prd_pm_product_specification], um alle in einem Programm verfügbaren Programmservices zu modellieren.
- Enthält den Namen des Programmservice und die Dauer des Programmservice.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Felder der Programmservicetabelle

Feld	Datentyp	Beschreibung
Aktiv	Wahr/ Falsch	Option, um anzugeben, dass der Programmservice verwendet wird.
Enddatum	Datum	Enddatum der Programmservicedauer.
Name	Zeichenfolge	Name des Programmservice
Nummer	Zeichenfolge	Alphanumerischer Bezeichner des Programmservice.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Programmservicetabelle (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie einer Instanz einen neuen Programmservice hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist PGSRV00001001. **Hinweis:** Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Programmservice“ [sn_hcls_program_service]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen .
Startdatum	Datum	Startdatum der Programmservicedauer.
Status	Zeichenfolge	Status des Programmservice als **Entwurf** oder **Veröffentlicht**.
Beschreibung	Zeichenfolge	Kurze Beschreibung des Programmservice.

Quellsystemtabelle

In der Tabelle „Quellsystem“ [sn_hcls_source_system] werden die Quell- und Ziel-IDs eines externen Gesundheitssystems in Ihrer Instanz ServiceNow gespeichert.

Schlüsselfunktionen

- Alle Healthcare and Life Sciences Service Management Core -Datentabellen enthalten einen Verweis auf die Tabelle „Quellsystem“ [sn_hcls_source_system].
- Enthält die Quell- und Ziel-IDs von externen EMR-Systemen oder einem anderen Gesundheitssystem.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Quellsystem

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quellsystem (Fortsetzung)

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

Aktualisiert die Versicherungsinformationstabelle

In der Tabelle „Versicherungsinformationen aktualisieren“ [hcls_insurance_info_task] werden die Aufgabendetails zum Aktualisieren der Versicherungsinformationen eines Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation gespeichert.

Schlüsselfunktionen

- Erweitert die Tabelle „Gesundheitsaufgabe“ [sn_hcls_task], um Aufgabendetails zu speichern, die zum Aktualisieren der Versicherungsinformationen eines Patienten erstellt wurden.
- Enthält Zahlungstyp, Versicherungsunternehmen, Versicherungsplan, Mitgliedsnummer, Gruppennummer, Rx-Ablage, Rx-Gruppe, Rx-PCN.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Aktualisiert die Felder der Tabelle mit Versicherungsinformationen

Feld	Datentyp	Beschreibung
Gruppennummer	Zeichenfolge	Gruppennummer oder Policennummer des Mitglieds.
Versicherungsunternehmen	Referenz	Name des Unternehmens, das als Kostenträgerorganisation aufgeführt ist.
Krankenversicherungsmodell	Referenz	Kostenträgerplan, der dem Patienten zugeordnet ist.
Mitgliedsnummer	Zeichenfolge	Eindeutige ID-Nummer des Patienten, die es Gesundheitsdienstleistern ermöglicht, den Versicherungsschutz zu überprüfen und die Zahlung für Leistungen zu veranlassen.
Nummer	Zeichenfolge	Alphanumerischer Profilbezeichner des Mitgliederplans.
Patient	Referenz	Name des Patienten, in dessen Namen sich der Plan befindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktualisiert die Felder der Tabelle mit Versicherungsinformationen (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Rezeptablage	Zeichenfolge	Nummer, die angibt, wie ein verschreibungspflichtiges Medikament erstattet wird und wohin eine Filiale einen Erstattungsanspruch senden kann.
Rezeptgruppe	Zeichenfolge	Alphanumerischer oder numerischer Wert des Mitgliederplans, der zur Verarbeitung von Verschreibungsleistungen verwendet wird.
Rezept-PCN	Zeichenfolge	Die Prozessorsteuerungsnummer (PCN) ist ein weiterer Bezeichner, der zur Weiterleitung von Arzneimittelerstattungen verwendet wird.

Widget-Bibliothekdes Patientenportals

Bei Widgets, die im Patientenportal enthalten sind, können Sie deren Daten und Erscheinungsbild anpassen oder sie bei der Erstellung eigener Widgets als grundlegende Codebeispiele verwenden.

Um die Instanzoptionen für ein Widget angezeigt zu bekommen, verwenden Sie das Widget-Kontextmenü.

Widgetfür Terminerinnerungskarte

Das Karten-Widget für Terminerinnerungen zeigt die nächste Terminerinnerung für den angemeldeten Benutzer an.

Widgetfür Terminerinnerungskarte



Schlüsselfunktionen

- Wird nur für einen angemeldeten Benutzer angezeigt, für den die persönlichen Informationen ausgefüllt sind.
- Standardmäßig zeigt nur eine Erinnerung für den nächsten bevorstehenden Termin an.
- Zeigt die Termindetails an, wenn ein Anwender im Widget **auf Details anzeigen** klickt.

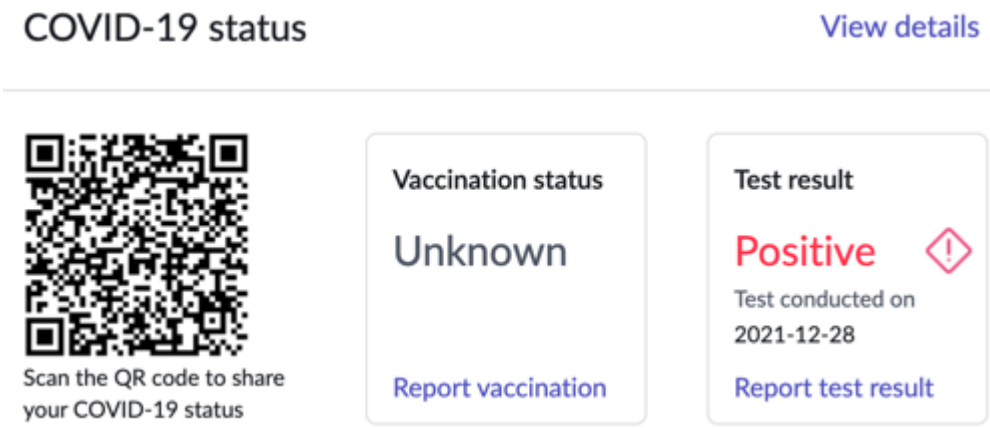
Das Karten-Widget für die Terminerinnerung enthält keine Instanzoptionen.

COVID-19 -Status-Widget

Das COVID-19- Widget zeigt den Status der COVID-19 -Impfdosen an, die der angemeldete Anwender entweder genommen oder selbst gemeldet hat, sowie alle COVID-Testergebnisse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

COVID-19 -Status-Widget



Schlüsselfunktionen

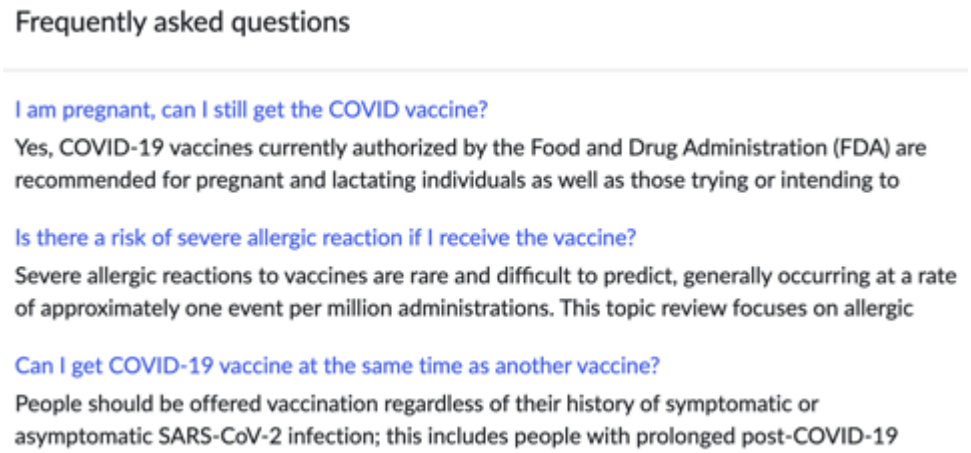
- Wird nur für einen angemeldeten Benutzer mit ausgefüllten persönlichen Informationen angezeigt, und wenn die Anwendung Vaccine Administration Management installiert ist.
- Standardmäßig zeigt den QR-Code für den COVID-19- Impfstatus, den Impfstatus und das Ergebnis des COVID- Tests an. Wenn der Impfstatus unbekannt ist, zeigt den Link zum Melden des Impfstatus an. Wenn das COVID- Testergebnis positiv ist oder kein Ergebnis vorliegt, zeigt den Link zum Melden des neuesten Testergebnisses an.
- Zeigt den COVID-19- Impfstatus und Details zu den Testergebnissen an, wenn ein Anwender im Widget **auf Details anzeigen** klickt.

Das COVID-19- Status-Widget enthält keine Instanzoptionen.

FAQ -Widget

Das Faq -Widget zeigt eine Liste von Artikeln mit häufig gestellten Fragen (FAQ) für einen Patienten an.

FAQ -Widget

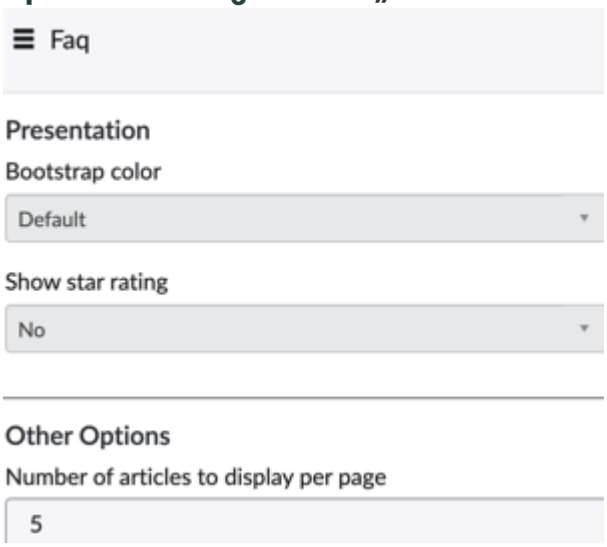


Schlüsselfunktionen

- Wird für angemeldete und nicht angemeldete Benutzer angezeigt.
- Standardmäßig werden für maximal fünf FAQ-Artikel aus der Knowledge Base Healthcare and Life Sciences angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen der Widget-Instanz„FAQ“.



Optionsfelder fürFAQ -Widget-Instanz

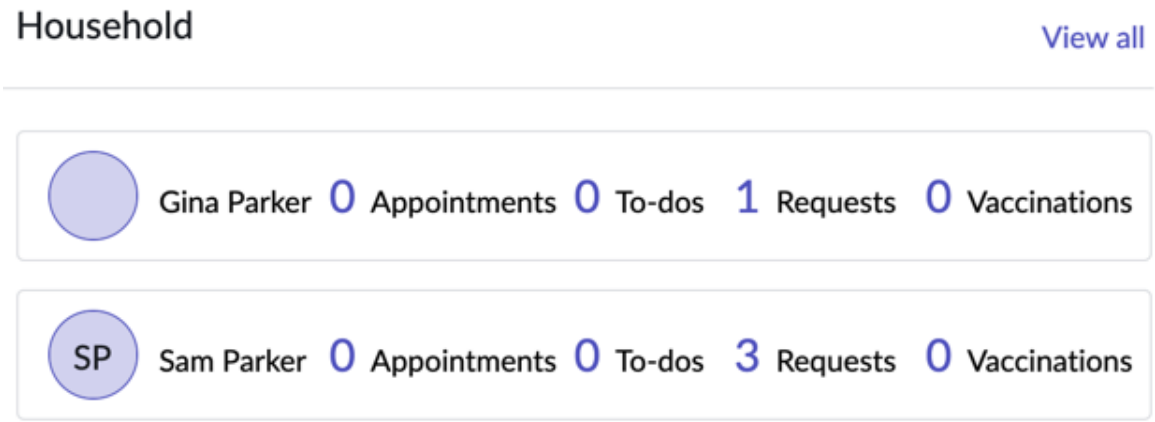
Feld	Beschreibung
Präsentation	
Bootstrap-Farbe	Farbschema des Widget-Headers. Wählen Sie aus einer Liste gängiger Bootstrap-Farben eine Farbe für Ihr Widget aus.
Sternebewertung anzeigen	Option zum Anzeigen einer Sternebewertung für den FAQ-Artikel.
Weitere Optionen	
Anzahl der Artikel, die pro Seite angezeigt werden sollen	Maximale Anzahl von Artikeln, die im Widget angezeigt werden. Der Standardwert ist **3**.

Haushalts -Widget

Das Widget „Haushalt“ zeigt eine Liste von Haushaltsmitgliedern an, für die der angemeldete Benutzer autorisiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Haushalts -Widget



Schlüsselfunktionen

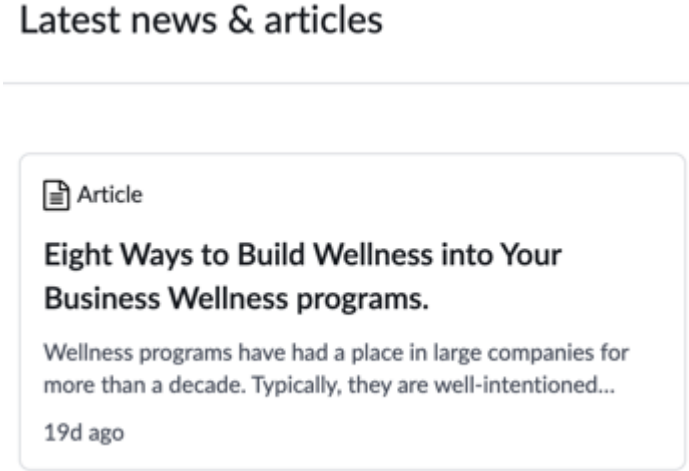
- Wird nur für einen angemeldeten Anwender angezeigt, für den die persönlichen Daten ausgefüllt sind und der Haushaltsmitglieder hat.
- Standardmäßig zeigt maximal zwei Haushaltsmitglieder in aufsteigender Reihenfolge mit ihrem Namen und ihren Details an, einschließlich der Anzahl der bevorstehenden Termine, Aufgaben, offenen Anforderungen und empfohlenen Impfungen. Die Nummer für jedes Element ist mit der Detailseite für dieses Element verknüpft.
- Zeigt alle Haushaltsmitglieder an, für die der angemeldete Anwender ein autorisierter Vertreter ist, sowie die Details des Haushaltsmitglieds, wenn der Anwender im Widget **auf Alle anzeigen** klickt.

Das Widget „Haushalt“ enthält keine Instanzoptionen.

Widget„Nachrichten und Artikel“.

Das Widget „Nachrichten und Artikel“ zeigt eine Liste mit Artikeln an, auf die Patienten zugreifen können.

Widget„Nachrichten und Artikel“.

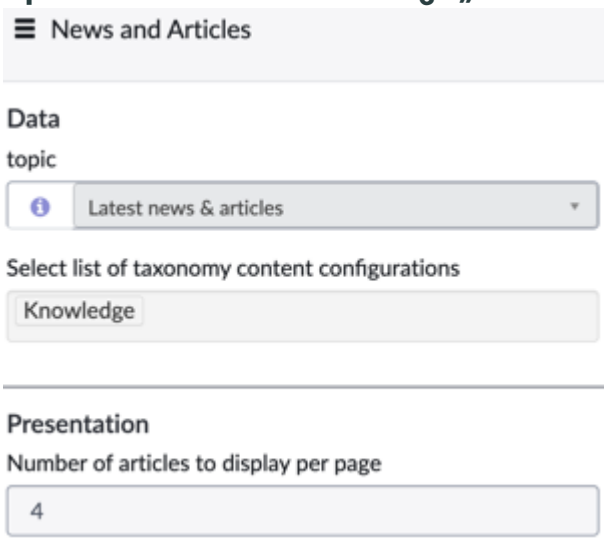


Schlüsselfunktionen

- Wird für angemeldete und nicht angemeldete Benutzer angezeigt.
- Standardmäßig werden für maximal vier Artikel aus der Knowledge Base Healthcare and Life Sciences angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen für die Instanz der Widget„Nachrichten und Artikel“.



Optionsfelder für Widget-Instanzen für Nachrichten und Artikel

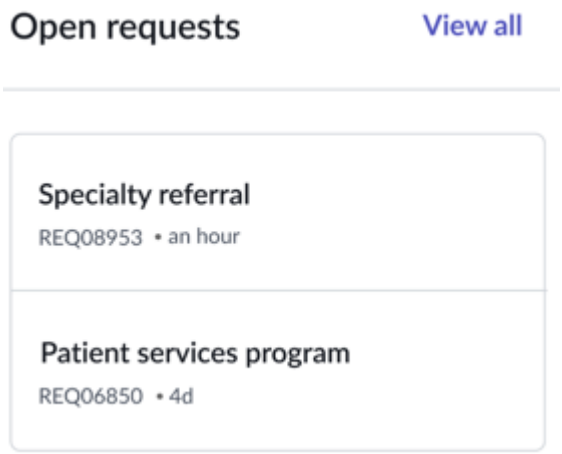
Feld	Beschreibung
Daten	
Thema	Kategorie des Artikels.
Wählen Sie die Liste der Taxonomie-Inhaltskonfigurationen aus	Liste der Taxonomie-Inhaltskonfigurationen.
Präsentation	
Anzahl der Artikel, die pro Seite angezeigt werden sollen	Maximale Anzahl von Artikeln, die im Widget angezeigt werden. Der Standardwert ist **3**.

Widget„Anforderungen öffnen“.

Das Widget Offene Anfragen zeigt eine Liste offener Anfragen einschließlich medizinisch-bezogener Fälle an, die für den Patienten erstellt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget„Anforderungen öffnen“.



Schlüsselfunktionen

- Wird nur für einen angemeldeten Anwender angezeigt, für den die persönlichen Informationen vollständig sind.
- Standardmäßig zeigt maximal zwei Datensätze aus der Anwendungsfalltabelle an, die die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn_hcls_case] in aufsteigender Reihenfolge um das Erstellungsdatum erweitert. Beispiele für die Anwendungsfalltabelle sind die Tabelle „Eingriffsanforderung“ [sn_previsit_procedure_request], die mit der Anwendung Pre-Visit Management verfügbar ist, und die Tabelle Registrierungsfall [sn_stationservice_enroll_case], die mit der Anwendung Patient Support Services verfügbar ist.
- Zeigt alle ausstehenden und geschlossenen Anforderungen in den entsprechenden Abschnitten an, wenn ein Anwender im Widget **auf Alle anzeigen** klickt.

Das Widget Offene Anforderungen enthält keine Instanzoptionen.

Widgetfür ausstehende Aufgaben

Das Widget Ausstehende Aufgaben zeigt eine Liste von Aufgaben an, die einem Patienten zugewiesen sind.

Widgetfür ausstehende Aufgaben



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfunktionen

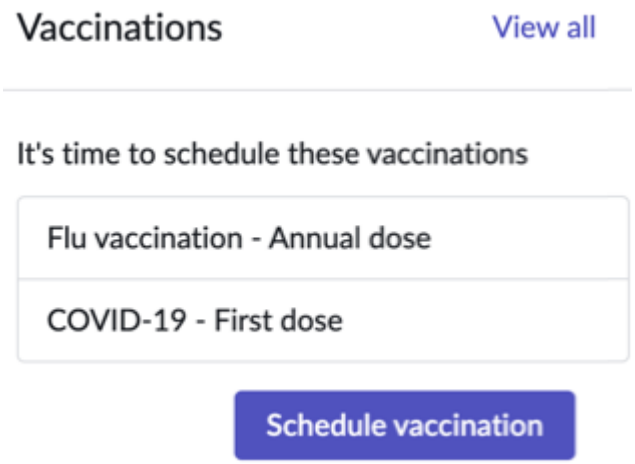
- Wird nur für einen angemeldeten Anwender angezeigt, für den die persönlichen Informationen vollständig sind.
- Standardmäßig zeigt maximal zwei Datensätze aus der Tabelle „Gesundheitsaufgabe“ [sn_hcls_task] in aufsteigender Reihenfolge nach Erstellungsdatum an.
- Zeigt alle ausstehenden und geschlossenen Aufgaben in den entsprechenden Abschnitten an, wenn ein Anwender im Widget **auf Alle anzeigen** klickt.

Das Widget Ausstehende Aufgaben enthält keine Instanzoptionen.

Widget„Impfungen“.

Das Widget „Impfungen“ zeigt eine Liste der empfohlenen Impfungen für den angemeldeten Benutzer an.

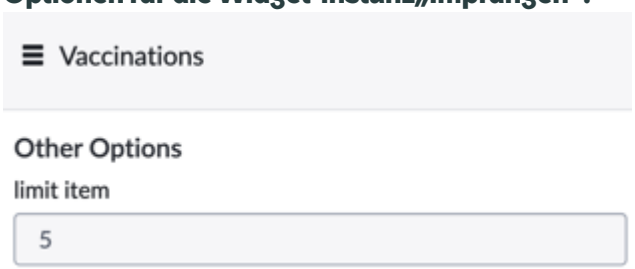
Widget„Impfungen“.



Schlüsselfunktionen

- Wird nur für einen angemeldeten Benutzer angezeigt, für den die persönlichen Informationen ausgefüllt sind und wenn die Anwendung Vaccine Administration Management installiert ist.
- Standardmäßig zeigt maximal drei Programme aus der Liste der Impfprogramme, für die der Benutzer berechtigt ist, in aufsteigender Reihenfolge nach dem verwendeten Impfdatum an.
- Zeigt alle vorgeschlagenen und abgeschlossenen Impfungen in den entsprechenden Abschnitten an, wenn ein Anwender im Widget **auf Alle anzeigen** klickt.

Optionen für die Widget-Instanz„Impfungen“.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionsfelder für Widget-Instanzenfür Impfungen

Feld	Beschreibung
Element begrenzen	Maximale Anzahl der Impfprogramme, die im Widget angezeigt werden. Der Standardwert ist **3**.

Formular „Gesundheitsorganisation“.

Das Formular „Gesundheitsorganisation“ enthält die Details einer Gesundheitsorganisation.

Felder des Formulars „Gesundheitsorganisation“.

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung der Gesundheitsorganisation.
Organisationstyp	Typ der Gesundheitsorganisation, die Sie vertreten. Weitere Informationen zu den verfügbaren Organisationstypen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte Organisationstypen .
Intern	Option, um anzugeben, dass die Organisation intern ist.
Organisations-ID	Eindeutiger Bezeichner für die Organisation.
Übergeordnet	Übergeordnete Organisation, die der Organisation zugeordnet ist.
Straße	Postanschrift der Organisation.
Stadt	Stadt, in der sich die Organisation befindet.
Bundesland/ Region	Bundesland oder Region, in dem sich die Organisation befindet.
Postleitzahl	Postleitzahl der Organisation.
Telefon	Telefonnummer der Organisation.
Fax	Faxnummer der Organisation.
Notizen	Alle Informationen über die Organisation, die für andere nützlich wären.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Medikamentenverschreibung“.

Das Formular „Medikamentenverschreibung“ enthält die Details des für einen Patienten bestellten Rezepts.

Formularfelder für Medikamentenverschreibung

Feld	Beschreibung
Medikamentenverschreibung	
Nummer	Automatisch generierte Nummer für die Verschreibung
Patient	Name des Patienten, dem das Medikament verabreicht wird
Arzneimittelprodukt	Medikament, das dem Patienten verschrieben wird.
Arzt	Name des Arztes, der das Rezept für den Patienten bestellt hat
Vorherige Verschreibung	Zuvor für den Patienten bestelltes Rezept
Ereignis der Medikamentenverabreichung	Konsultation, die das Auftreten eines Kontakts zwischen Patient und Gesundheitsdienstleister identifiziert
Organisation	Gesundheitsdienstleister, der für die Verschreibung verantwortlich ist.
Dosierungsspezifikation	Dosisspezifikation für den Patienten **Hinweis:** Dieses Feld wird nur als Pflichtfeld festgelegt, wenn dem Fall ein Programm zugeordnet ist. In diesem Fall wird die Medikamentenverschreibung gemäß der für das Programm veröffentlichten Dosisspezifikation eingegeben.
Status	Status der bestellten Verschreibung Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: • Aktiv • Entwurf • Storniert • Abgeschlossen • Fehlerhaft eingegeben • Abgelaufen • Wartend

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder für Medikamentenverschreibung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Medikamentenverschreibung	
	• Gestoppt • Unbekannt Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter Medikamentenverschreibungsstatus, die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.
Statusgrund	Erklärung des ausgewählten Status.
Priorität	Dringlichkeit der Verschreibung, die verwendet wird, um eine fundierte Entscheidung zu treffen, wenn sie priorisiert werden muss.
Erstellungsdatum	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem das Rezept geschrieben wurde.
Gültigkeitsstartdatum	Frühester Zeitpunkt des Gültigkeitszeitraums der Verschreibung.
Gültigkeitsenddatum	Späteste Zeit des Gültigkeitszeitraums des Rezepts.
Externe ID	Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)
Fall	Registrierungsfall, der der Verschreibung zugeordnet ist.
Diagnosedetails	
Wenn ein Programm dem Fall zugeordnet wird, wird jedes Feld in diesem Abschnitt automatisch auf den entsprechenden Wert festgelegt, der im Programm enthalten ist.	
Primäre Diagnose	Hauptbedingung bei einem Patienten, die vom Arzt als Grund für die angeforderte Gesundheitsdienstleistung übermittelt wurde.
Tertiäre Diagnose	Hochspezialisierte medizinische Versorgung, die dem Patienten vom Arzt empfohlen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder für Medikamentenverschreibung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Medikamentenverschreibung	
Sekundäre Diagnose	Koexistierende Bedingung, die bei einem vom Arzt übermittelten Patienten vorhanden sein kann.
Dosierungsmerkmale	
Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn der Medikamentenverschreibung eine Dosisangabe zugeordnet ist. Im Abschnitt werden die von Ihrem Administrator für die ausgewählte Mengenspezifikation konfigurierten Mengeneigenschaften angezeigt.	
Dosierungsdetails	
Dieser Abschnitt wird automatisch ausgefüllt, wenn eine Dosisspezifikation für die Medikamentenverschreibung ausgewählt wird. Die Felder in diesem Abschnitt sind schreibgeschützt und werden entsprechend ihren Dosiseigenschaften ausgefüllt. Wenn keine Dosisspezifikation ausgewählt ist, wird im Abschnitt der Wert angezeigt, der von einem medizinischen Fachpersonal eingegeben wurde.	
Dosierung	Empfehlung für die Medikamentendisierung
Menge	Menge des angegebenen Medikaments in einer Füllung.
Anzahl der autorisierten Nachfüllungen	Anzahl der autorisierten Nachfüllungen für das Medikament
Anweisungen für Patienten	Anweisungen für die Dosis des Medikaments.

Formular „Richtlinie“.

Das Formular „Richtlinie“ enthält die Details einer Datenschutzrichtlinie, die einem Gesundheitsfall zugeordnet ist.

Felder des Richtlinienformulars

Feld	Beschreibung
Nummer	Alphanumerischer Profilbezeichner der Richtlinie. Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Richtlinie hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist POL00001000.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder des Richtlinienformulars (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Richtlinie“ [sn_hcls_policy]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen .
Richtlinienkategorie	Dieses Feld muss auf **Registrierung**festgelegt werden.
Richtlinientyp	Typ der Richtlinie. Eine Richtlinie ist einer der folgenden Typen: • **Standard**: Eine Richtlinie, die nicht erfordert, dass ein Patient ein Einwilligungsformular unterzeichnet. • **Dokumentvorlage**: Eine Richtlinie, die erfordert, dass ein Patient ein Einwilligungsformular unterzeichnet. Mit dem Richtlinientyp „Dokumentvorlage“ wird eine Aufgabe erstellt, damit der Patient das Einwilligungsformular unterzeichnen kann.
Gültigkeitsdauer (in Tagen)	Anzahl der Tage, für die die Richtlinie gültig ist, nachdem ein Patient die Richtlinie unterzeichnet hat.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Datenschutzrichtlinie.
Umfang	Typ der in der Richtlinie enthaltenen Einwilligung. Wählen Sie für die Datenschutzeinwilligung **die Option Datenschutzeinwilligung**aus. Andernfalls sollte dieses Feld leer gelassen werden.
Dokumentvorlage	Dokumentvorlage zum Generieren von Standardschreiben oder -dokumenten, die der Police zugeordnet sind. Dieses Feld wird nur verwendet, wenn das Feld Richtlinientyp auf **Dokumentvorlage**festgelegt ist. **Hinweis:** Sie können einer Dokumentvorlage nur eine aktive Richtlinie zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Healthcare and Life Sciences Service Management Core.
Externer Richtlinien-Link	Externer Verweis auf die Richtlinie, die in einem Einwilligungsbereich enthalten ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder des Richtlinienformulars (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Richtlinienname	Name zur Identifizierung der Richtlinie.
Richtlinieninhalt	Inhalt der Richtlinie, der von Anwendern des Patientenportals zum Zeitpunkt der Registrierung gelesen und akzeptiert werden muss.

Formular zum Anfordern der Vorautorisierung

Das Formular „Vorautorisierungsanforderung“ enthält die Details der Vorautorisierungsanfrage, die von einem Kostenträger für einen Patienten bereitgestellt wurde.

Formularfelder für Vorautorisierungsanforderung

Feld	Beschreibung
Primäre Vorautorisierungsnummer	Von der Organisation des Zahlers generierte primäre Vorautorisierungsnummer.
Sekundäre Vorautorisierungsnummer	Von der Kostenträgerorganisation generierte sekundäre Vorautorisierungsnummer.
Primäre Diagnose	Hauptbedingung bei einem Patienten, die vom Arzt als Grund für die in der Vorautorisierung angeforderte Gesundheitsdienstleistung übermittelt wurde.
Medikamentenverschreibung	Medikamentenverschreibung, für die die Vorautorisierungsanforderung für den Patienten erstellt wird.
Status	Genehmigungsstatus der Vorautorisierungsanforderung.
Genehmigungsdatum	Datum, an dem die Vorautorisierungsanforderung von der Kostenträgerorganisation genehmigt wurde.
Gültig ab	Startdatum des Gültigkeitszeitraums der Vorautorisierungsanforderung.
Gültig bis	Enddatum des Gültigkeitszeitraums der Vorautorisierungsanforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder für Vorautorisierungsanforderung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Notizen	Anweisungen oder Erklärung für die Anforderung der Vorautorisierung.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core -Eigenschaften

Es gibt mehrere erweiterte Eigenschaften Healthcare and Life Sciences Service Management Core, die Sie für Funktionen konfigurieren können, die in Anwendungen Healthcare and Life Sciences verwendet werden.

Diese Eigenschaften sind für Healthcare and Life Sciences Service Management Core verfügbar.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Eigenschaften für Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Eigenschaft	Beschreibung
Kommagetrennte Liste aller Aufgabentabellen, die in einem Patientenportal sichtbar sind sn_hcls.to.do.tasks.list	Geben Sie eine Liste von Aufgabentabellennamen ein, die al Aufgaben in einem Patientenporta angezeigt werden. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Namen de Aufgabentabelle durch Kommas. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: sn_doc_task,sn_hcls_insurance_i • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_prope • Weitere Informationen: Geben Sie Aufgabenelement für Patienten an
Aktiviert die Selbstregistrierung im Patientenportal im Gesundheitswesen sn_hcls.enable_self_registration	Legen Sie die Eigenschaft auf „Wa um die Selbstregistrierungsfunktio Patientenportalzu aktivieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_prope • Weitere Informationen: Konfigurie Sie die Selbstregistrierungsfunktion im Patientenportal

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Healthcare and Life Sciences Service Management Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
ID der FAQ-Kategorie des Patientenportals sn_hcls.psp.stationär_portal_faq_category_id	Sys-ID des standardmäßigen Wissenskategorieabschnitts „Häuf Fragen“ (Tabelle kb_category) des Patientenportals. Durch das Ersetzen könnte jemand häufig gestellten Fragen ersetzen, HCLS-Patientenportal angezeigt w sollen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 2bee428777400110ac9cd0cb8 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_prope
Das Patientenportal ermöglicht die REM-Konvertierung glide.service_portal.resize_text.Patientenportal.enable_rem_conversion	Variable speziell für das Servicepo Wenn Sie diese Option auf „wahr“ festlegen, kann die Größe des Serviceportal-Textes mithilfe der Browsereinstellungen um bis zu 20 geändert werden. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_prope

Automatische Übersetzung

Domänentrennung und Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Domänentrennung wird für Healthcare and Life Sciences Service Management Core unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Domänentrennung ist in Healthcare and Life Sciences-Datenmodell verfügbar und mit dem Branchenstandard Health Level 7 International (HL7) einschließlich des Standards Fast Healthcare Interoperability Resources (FIR) kompatibel. Die Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core enthält Domänentrennung für Datentabellen wie „Patient“ [sn_hcls_station], „Termin“ [sn_hcls_appointment], „Immunisierung“ [sn_hcls_munization] und andere. Darüber hinaus ist Domänentrennung für Transaktionsdaten wie Gesundheitsaufgaben und Gesundheitsfälle verfügbar.

So funktioniert Domain Separation in Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Für Kunden, die die Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core verwenden, um Anfragen im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen zu stellen, wird die Domäne anhand der Sitzung des angemeldeten Benutzers, des erstellten Falls oder der erstellten Aufgabe und der zugehörigen Gesundheitsdaten festgelegt.

Anwendungsfälle

Wenn die Gesundheitsdaten von Gesundheitsdienstleistern nach Domänen getrennt sind, werden die Anfragen zur Gesundheitsversorgung und die entsprechenden Erfüllungsaufgaben den jeweiligen Kundendomänen zugeordnet.

Kryptografische Module in Healthcare and Life Science Service Management Core

Healthcare and Life Sciences Service Management Core enthält die folgenden kryptografischen Module.

sn_hcls.clinical_data

Krypto-Modul:clinical_data AES-256.

Verschlüsselte Feldkonfigurationen

Tabelle	Spalte
sn_hcls_allergy	record_date
sn_hcls_encounter	sn_hcls_encounter
sn_hcls_metrication	end_date
sn_hcls_condition	record_date
sn_hcls_allergy	onset_date

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verschlüsselte Feldkonfigurationen (Fortsetzung)

Tabelle	Spalte
sn_hcls_metrication	Reason_desc
sn_hcls_observation	observed_date
sn_hcls_allergy	onset_age
sn_hcls_metrication_prescription	external_id
sn_hcls_procedure	Durchgeführt_Datum_Uhrzeit
sn_hcls_impfung	status_reason
sn_hcls_encounter	start_time
sn_hcls_metrication	status_reason
sn_hcls_condition	onset_age
sn_hcls_metrication_prescription	status_reason
sn_hcls_metrication	effektiv_datum_zeit
sn_hcls_condition	onset_date
sn_hcls_metrication	Reason_code
sn_hcls_impfung	admin_date
sn_hcls_metrication	start_date

Modulzugriffsrichtlinie

Richtlinienname	Typ	Zielrolle
Klinischer Daten-Viewer	Rolle	sn_hcls.clinical_data_viewer
Zugriff auf klinisches Datensystem	Systemzugriff	
Klinische Daten – Administrator	Rolle	Administrator
Manager für klinische Daten	Rolle	sn_hcls.manager

sn_hcls.foundation_data

Krypto-Modul: Foundation_data AES-256.

Modulzugriffsrichtlinie

Richtlinienname	Typ	Zielrolle
Grundlagendaten-Viewer	Rolle	sn_hcls.foundation_data_viewer
Grundlagendaten – Administrator	Rolle	Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modulzugriffsrichtlinie (Fortsetzung)

Richtlinienname	Typ	Zielrolle
Systemzugriff auf Grundlagendaten	Systemzugriff	
Grundlagendaten-Manager	Rolle	sn_hcls.manager

sn_hcls.health_insurance_data

Krypto-Modul: health_insurance_data AES-256.

Verschlüsselte Feldkonfigurationen

Tabelle	Spalte
sn_hcls_pre_auth_header	date_fax_received
sn_hcls_pre_auth_header	primary_preauth_num
sn_hcls_insurance_info_task	group_number
sn_hcls_pre_auth_header	sekundäre_preauth_num
sn_hcls_insurance_info_task	rx_pcn
sn_hcls_member_plan	group_number
sn_hcls_pre_auth_header	valid_from
sn_hcls_insurance_info_task	„member_number“
sn_hcls_pre_auth_header	Grund
sn_hcls_pre_auth_header	Notizen
sn_hcls_member_plan	rx_pcn
sn_hcls_member_plan	„member_number“
sn_hcls_member_plan	rx_group
sn_hcls_insurance_info_task	rx_group
sn_hcls_insurance_info_task	rx_bin
sn_hcls_member_plan	rx_bin
sn_hcls_pre_auth_header	approve_date
sn_hcls_pre_auth_header	valid_to

Modulzugriffsrichtlinie

Richtlinienname	Typ	Zielrolle
Zugriff auf das Datensystem der Krankenversicherung	Systemzugriff	
Daten-Viewer für Krankenversicherung	Rolle	sn_hcls.health_insurance_data_viewer
Datenmanager für Krankenversicherung	Rolle	sn_hcls.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modulzugriffsrichtlinie (Fortsetzung)

Richtlinienname	Typ	Zielrolle
Krankenversicherungsdaten – Administrator	Rolle	Administrator
Zugriff auf Korrekturskript für Krankenversicherung	Skript	

sn_hcls.stationär_daten

Kryptografisches Modul: Patient_data AES-256.

Verschlüsselte Feldkonfigurationen

Tabelle	Spalte
sn_hcls_station	name
sn_hcls_station	work_phone
sn_hcls_station	ehestatus
sn_hcls_station	Ethnizität
sn_hcls_station	Geburtsdatum
sn_hcls_station	Beruf
sn_hcls_station	Middle_name
sn_hcls_station	primary_email
sn_hcls_station	Rasse
sn_hcls_station_identifier	Wert
sn_hcls_station	sekundäre_email
sn_hcls_station	address_line
sn_hcls_station	family_name
sn_hcls_station	given_name
sn_hcls_station	mobile_phone
sn_hcls_station	home_phone
sn_hcls_station	deceased_date_time
sn_hcls_station	garantierer_id

Modulzugriffsrichtlinie

Richtlinienname	Typ	Zielrolle
Zugriff auf Patientendatensystem	Systemzugriff	
Patientendaten – Administrator	Rolle	Administrator
Patientendaten-Viewer	Rolle	sn_hcls.stationär_daten_viewer
Patientendatenmanager	Rolle	sn_hcls.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sn_hcls.practitioner_data

Kryptografisches Modul:practic_data AES-256.

Verschlüsselte Feldkonfigurationen

Tabelle	Spalte
sn_hcls_practitioner	sekundäre_email
sn_hcls_practitioner	name
sn_hcls_practitioner	external_id
sn_hcls_practitioner	family_name
sn_hcls_practitioner	mobile_phone
sn_hcls_practitioner	work_phone
sn_hcls_practitioner	given_name
sn_hcls_practitioner	Geburtsdatum
sn_hcls_practitioner	work_email
sn_hcls_practitioner	primary_email
sn_hcls_practitioner	home_phone

Modulzugriffsrichtlinie

Richtlinienname	Typ	Zielrolle
Anwenderdaten: admin	Rolle	Administrator
Datenbetrachter für Fachkräfte	Rolle	sn_hcls.practitioner_data_viewer
Datenmanager des Anwenders	Rolle	sn_hcls.manager
Anwenderdaten: HclsUtils	Skript	
Zugriff auf das Datensystem des Anwenders	Systemzugriff	

sn_hcls.revenue_cycle_data

Kryptografisches Modul: Umsatz_Zyklus_Daten AES-256.

Verschlüsselte Feldkonfigurationen

Tabelle	Spalte
sn_hcls_claim_line	service_start_date
sn_hcls_claim_header	billed_drg_code
sn_hcls_claim_header	service_provider_id
sn_hcls_claim_line	ursprünglichen_tcn
sn_hcls_claim_header	name
sn_hcls_claim_line	service_end_date

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verschlüsselte Feldkonfigurationen (Fortsetzung)

Tabelle	Spalte
sn_hcls_claim_header	payment_date
sn_hcls_claim_header	adjudicated_date
sn_hcls_claim_header	akzeptieren_datum
sn_hcls_claim_line	ndc_code
sn_hcls_claim_line	zahn_code
sn_hcls_claim_line	„revence_code“
sn_hcls_claim_header	Patient_Account_Nr
sn_hcls_claim_line	„line_title“
sn_hcls_claim_header	übermitteltes_Datum
sn_hcls_claim_header	„metrical_record_no“

Modulzugriffsrichtlinie

Richtlinienname	Typ	Zielrolle
Umsatzzyklusmanager	Rolle	sn_hcls.manager
Systemzugriff für den Umsatzzyklus	Systemzugriff	
Umsatzzyklusdaten – Administrator	Rolle	Administrator
Daten-Viewer für den Umsatzzyklus	Rolle	sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer
Zugriff auf Korrekturskript für Modul „Umsatz“.	Skript	

sn_vaccine_sm.vm_crypto_module

Kryptografisches Modul: vm_crypto_module AES-256.

Verschlüsselte Feldkonfigurationen

Tabelle	Spalte
sn_vaccine_sm_personal_info	Beruf
sn_vaccine_sm_personal_info	Preferred_id
sn_vaccine_sm_personal_info	Postleitzahl
sn_vaccine_sm_personal_info	Provinz
sn_vaccine_sm_request	age_group
sn_vaccine_sm_personal_info	health_worker
sn_vaccine_sm_personal_info	age_group
sn_vaccine_sm_request	any_infections

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verschlüsselte Feldkonfigurationen (Fortsetzung)

Tabelle	Spalte
sn_vaccine_sm_questionnaire	recently_sick
sn_vaccine_sm_personal_info	Geschlecht
sn_vaccine_sm_personal_info	country
sn_vaccine_sm_personal_info	Ethnizität
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issue_details
sn_vaccine_sm_questionnaire	recent_vaccination
sn_vaccine_sm_request	health_history
sn_vaccine_sm_request	any_reaction
sn_vaccine_sm_personal_info	other_occcupation
sn_vaccine_sm_personal_info	Straße
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issues
sn_vaccine_sm_personal_info	city
sn_vaccine_sm_questionnaire	Beliebige_Andere_Kommentare
sn_vaccine_sm_questionnaire	pregnant

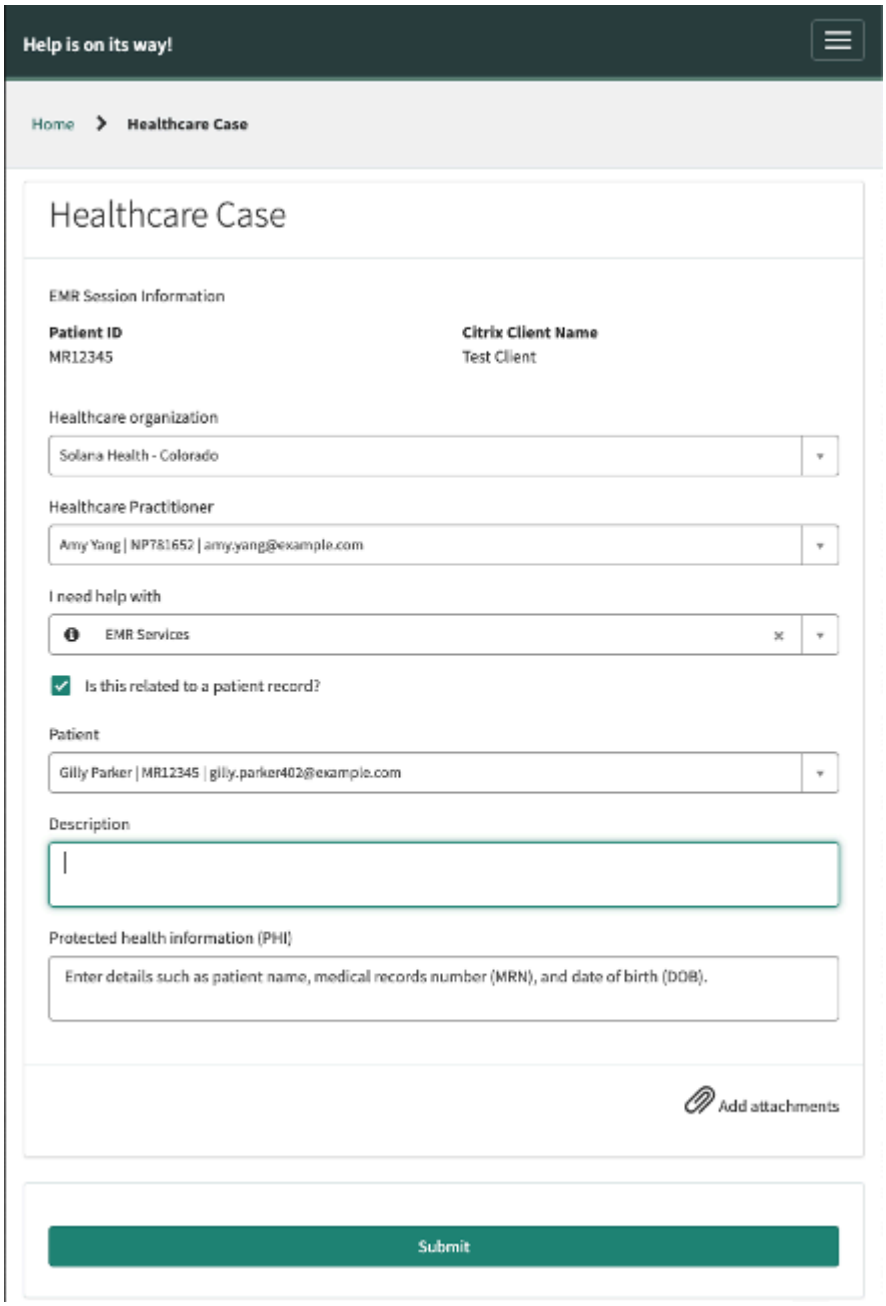
Modulzugriffsrichtlinie

Richtlinienname	Typ	Zielrolle
Impfstoff-Krypto-Klinisches	Rolle	sn_vaccine_sm.clinician
Impfstoff-Krypto-Manager	Rolle	sn_vaccine_sm.manager
Impfstoff-Krypto-Administrator	Rolle	Administrator
Krypto-Anwender des Impfstoffs	Rolle	sn_vaccine_sm.user
Systemzugriff für Impfstoff-Krypto	Systemzugriff	

EMR-Hilfe

Vereinfachen und optimieren Sie mit der Anwendung ServiceNow® EMR-Hilfe den Prozess zur Übermittlung von ServiceNow -Serviceanfragen im Zusammenhang mit einem elektronischen Patientenaktensystem (EMR).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

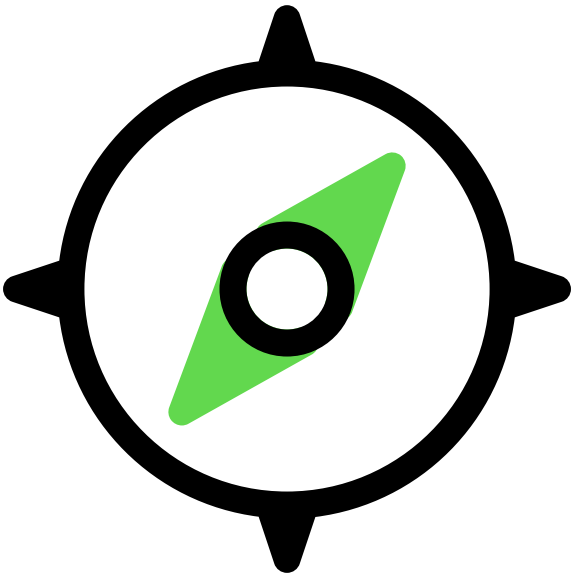


Erstellen Sie Serviceanfragen direkt in einem EMR-System, das dann mit einer ServiceNow-Instanz erfüllt werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

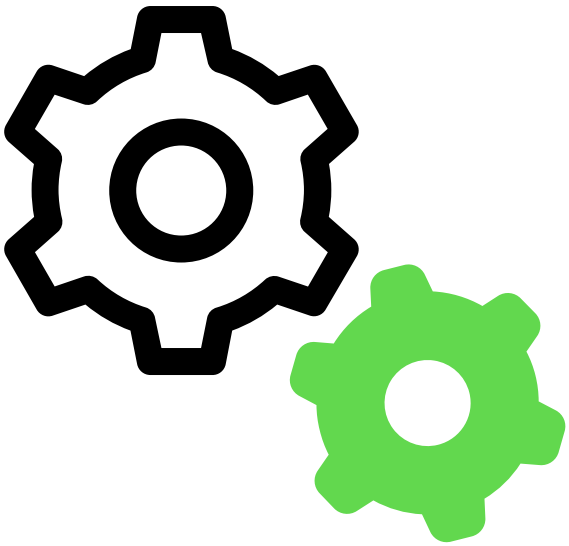
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie, wie medizinisches Personal und medizinisches Personal die EMR-Hilfeverwenden.

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

Automatische Übersetzung

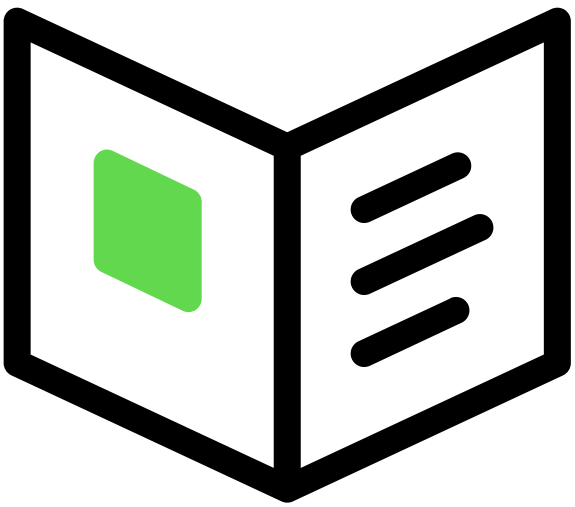
Senden S
für Servic

Lösen



Lösen Sie ServiceNow Serviceanfragen in EMR-Systemen

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- API für Remote-Hilfe-Anforderungen
- EMR-Hilfe Forum auf ServiceNow Community Site

erkunden EMR-Hilfe

Erfahren Sie mehr über die verfügbaren Funktionen von EMR-Hilfe, um Ihren medizinischen Fachkräften eine nahtlose Experience zu bieten, um Anforderungen über ein externes EMR-System zu stellen.

EMR-Hilfe – Übersicht

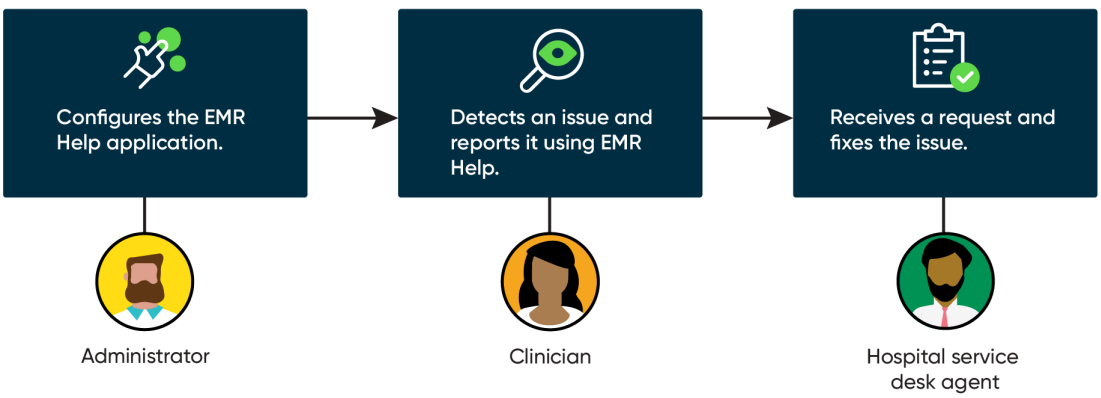
Optimieren Sie die Zeit des medizinischen Personals bei der Patientenversorgung, indem Sie EMR-Serviceanforderungen automatisieren und von medizinischem Personal an die richtigen Teams weiterleiten. Wenn in einem EMR-System keine Funktion zur Problemmeldung verfügbar ist, haben medizinische Fachkräfte möglicherweise keine Zeit, das Problem zu melden, was dazu führt, dass Probleme nicht gemeldet oder die Lösungen verzögert werden. Durch den Zugriff auf einen separaten Prozess zur Problemmeldung wird dem Patienten Zeit genommen, und Routine-Workflows werden unterbrochen.

Beispielsweise kann ein medizinischer Mitarbeiter beim Anzeigen eines Patientendatensatzes auf ein IT- oder Gesundheitsproblem stoßen. Mit EMR-Hilfekann der Arzt Service direkt im EMR-System anfordern, das automatisch eine Serviceanfrage in einer ServiceNow -Instanz erstellt. Notwendige Details wie der Patientendatensatz werden automatisch hinzugefügt, und der Servicemitarbeiter kann die vom medizinischen Fachpersonal erkannten Probleme schnell und effektiv lösen.

Die Anwendung EMR-Hilfe integriert ein EMR-System in Ihre Instanz ServiceNow, damit medizinische Fachkräfte Serviceanfragen innerhalb des EMR-Systemsübermitteln können. Für jede Serviceanfrage wird ein entsprechender Datensatz in Ihrer Instanz ServiceNow erstellt. Ein Mitarbeiter des Gesundheitswesens kann diese Datensätze dann in Ihrer Instanz ServiceNow untersuchen und lösen.

Hinweis:
Die Funktionalität zum Anfordern von Gesundheitsfällen kann nur für anwenderdefinierte Gesundheitsfalltypen erfüllt werden. Um Gesundheitsfälle zu erfüllen, müssen Sie zuerst Ihren eigenen anwenderdefinierten Gesundheitsfalltyp erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Falltypen für das Gesundheitswesen für EMR-Hilfe.

EMR-Hilfe – Workflow



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im EMR-Hilfe-Workflow:

1. Ein Administrator konfiguriert die Anwendung „EMR Help“ so, dass verschiedene Arten von medizinischen Problemen behandelt werden, die von einem EMR-System übermittelt werden.
2. Ein medizinischer Mitarbeiter erkennt ein Problem und erstellt über das EMR-Hilfeportal eine Serviceanfrage direkt im EMR-System.
3. Ein Servicemitarbeiter auf dem Schreibtisch des Krankenhauses erhält die Anforderung und behebt das Problem mithilfe einer -Instanz ServiceNow.

EMR-Hilfe – Vorteile

EMR-Hilfe bietet die folgenden Vorteile:

EMR-Hilfeleistungen

Leistung	Funktion	Anwender
Sparen Sie Zeit, indem Sie Anforderungen direkt aus einem EMR-System an Ihre ServiceNow-Instanz senden.	Erstellen von Anforderungen in Ihrem EMR	Klinikmitarbeiter
Profitieren Sie von verbesserter Transparenz durch die Nachverfolgung von aufgabenbasierten Datensätzen wie Fällen, Incidents oder Arbeitsaufträgen.	EMR-Hilfe-Datenmodell	Service Desk-Mitarbeiter
Stellen Sie Verschlüsselungsunterstützung bereit, um vertrauliche Informationen zu schützen.	Verschlüsselungsoptionen in EMR-Hilfe	Administrator
Übertragen Sie Instanzinformationen automatisch an Service Desk-Mitarbeiter im Krankenhaus.	Lösen von EMR-Hilfeanforderungen	Service Desk-Mitarbeiter

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von EMR-Hilfe finden Sie unter:

- EMR-Hilfe konfigurieren
- Erstellen von Anforderungen in Ihrem EMR

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Lösen von EMR-Hilfeanforderungen
- EMR-Hilfe – Referenz

Workflow-Szenario für IT-Serviceanfragen

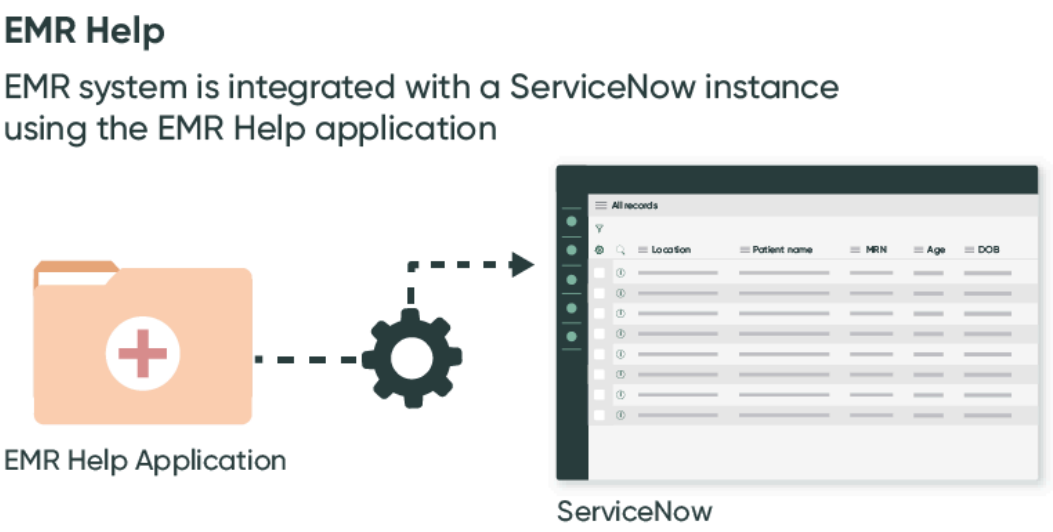
Verwenden Sie die Anwendung EMR-Hilfe, um eine Instanz ServiceNow in ein EMR-System zu integrieren und von medizinischen Fachkräften übermittelte IT-Serviceanfragen zu lösen.

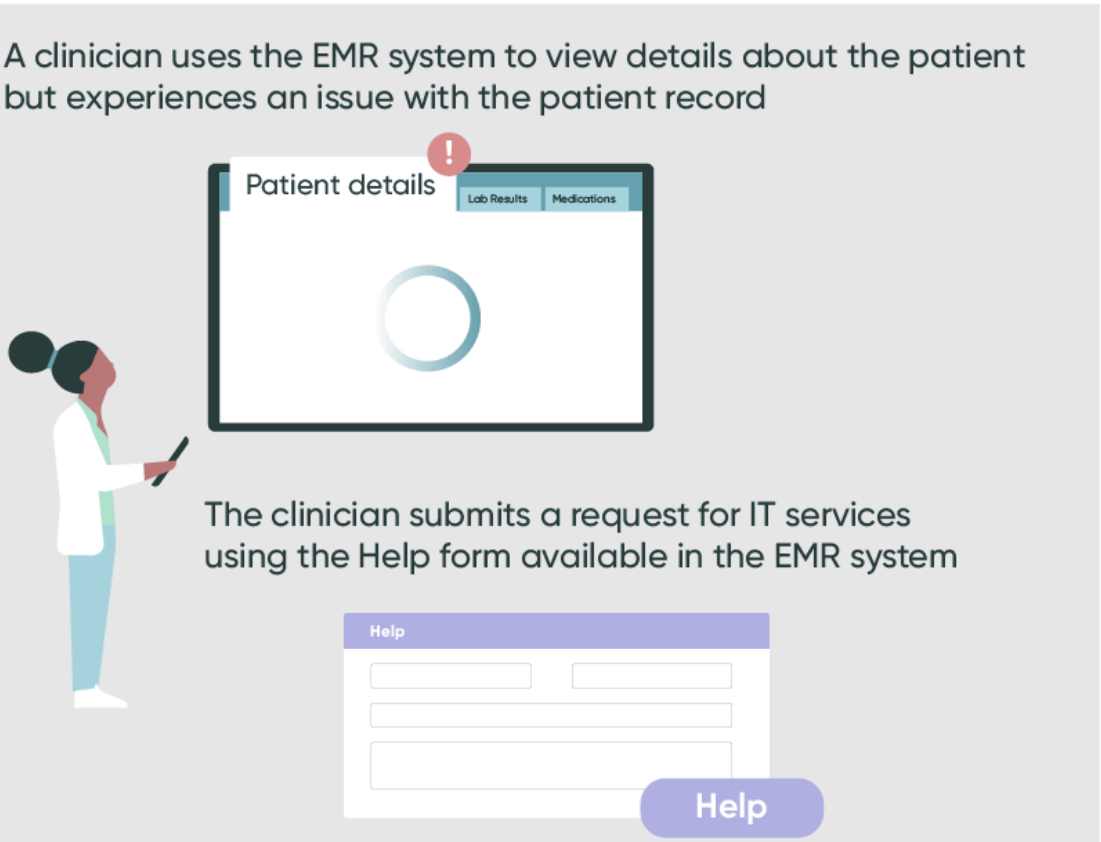
Szenario: Ein EMR-System wird mithilfe der Anwendung EMR Help in eine Instanz ServiceNow integriert. Als Ergebnis dieser Integration ist im EMR-System ein Hilfeformular verfügbar, mit dem medizinische Fachkräfte IT-Serviceanfragen als Incidents in der Instanz ServiceNow übermitteln können.

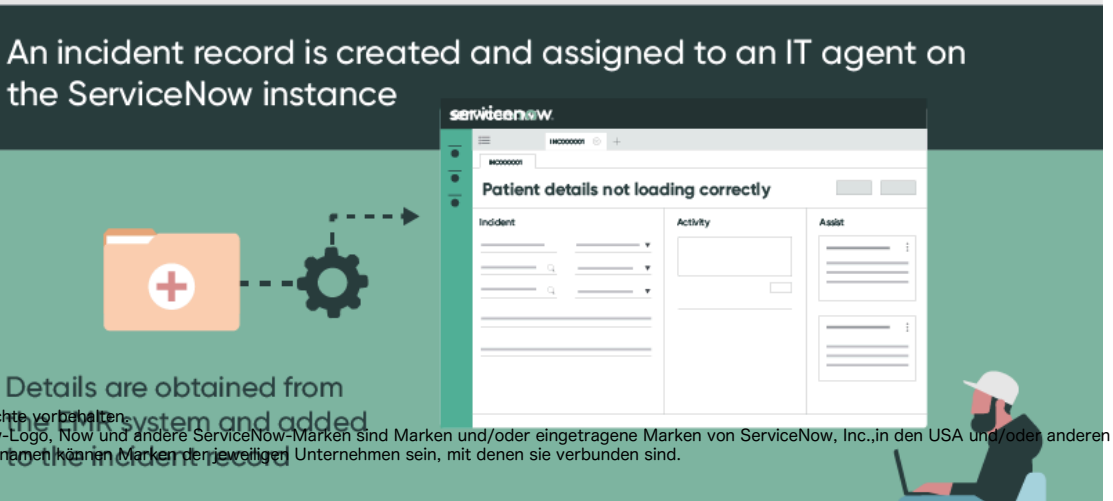
Die folgende Grafik zeigt, wie ein IT-Mitarbeiter das im Szenario behandelte Problem der medizinischen Fachkraft löst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden der Anwendung EMR-Hilfe, um das klinische Problem zu beheben







Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In den folgenden Workflow-Schritten wird erläutert, wie ein IT-Mitarbeiter ein typisches medizinisches Problem löst:

1. Beim Anzeigen der Details eines Patienten im EMR-Systemstellt ein Arzt fest, dass der Patientendatensatz nicht richtig geladen wird.
2. Das medizinische Fachpersonal fordert über das im EMR-Systemverfügbare Hilfeformular einen IT-Service an.
3. Nachdem der Arzt die Anforderung übermittelt hat, wird in der Instanz ServiceNow ein Incident-Datensatz für die Serviceanfrage erstellt und einem IT-Mitarbeiter zugewiesen.
4. Die Details der EMR-Sitzung wie Patienten-ID und Rolle des medizinischen Fachpersonals werden aus dem EMR-System abgerufen und automatisch dem Incident-Datensatz hinzugefügt. Anhand dieser zusätzlichen Informationen findet der IT-Mitarbeiter schnell heraus, dass der Arzt keinen entsprechenden Zugriff auf das EMR-Systemhat.
5. Der IT-Mitarbeiter behebt das Zugriffsproblem für das medizinische Fachpersonal und löst den Incident.
6. Das medizinische Fachpersonal überprüft, ob der Patientendatensatz jetzt im EMR-Systemangezeigt wird.

Zugehörige Informationen

erkunden EMR-Hilfe

EMR-Hilfe konfigurieren

Senden von ServiceNow IT-Serviceanforderungen über EMR-Systeme

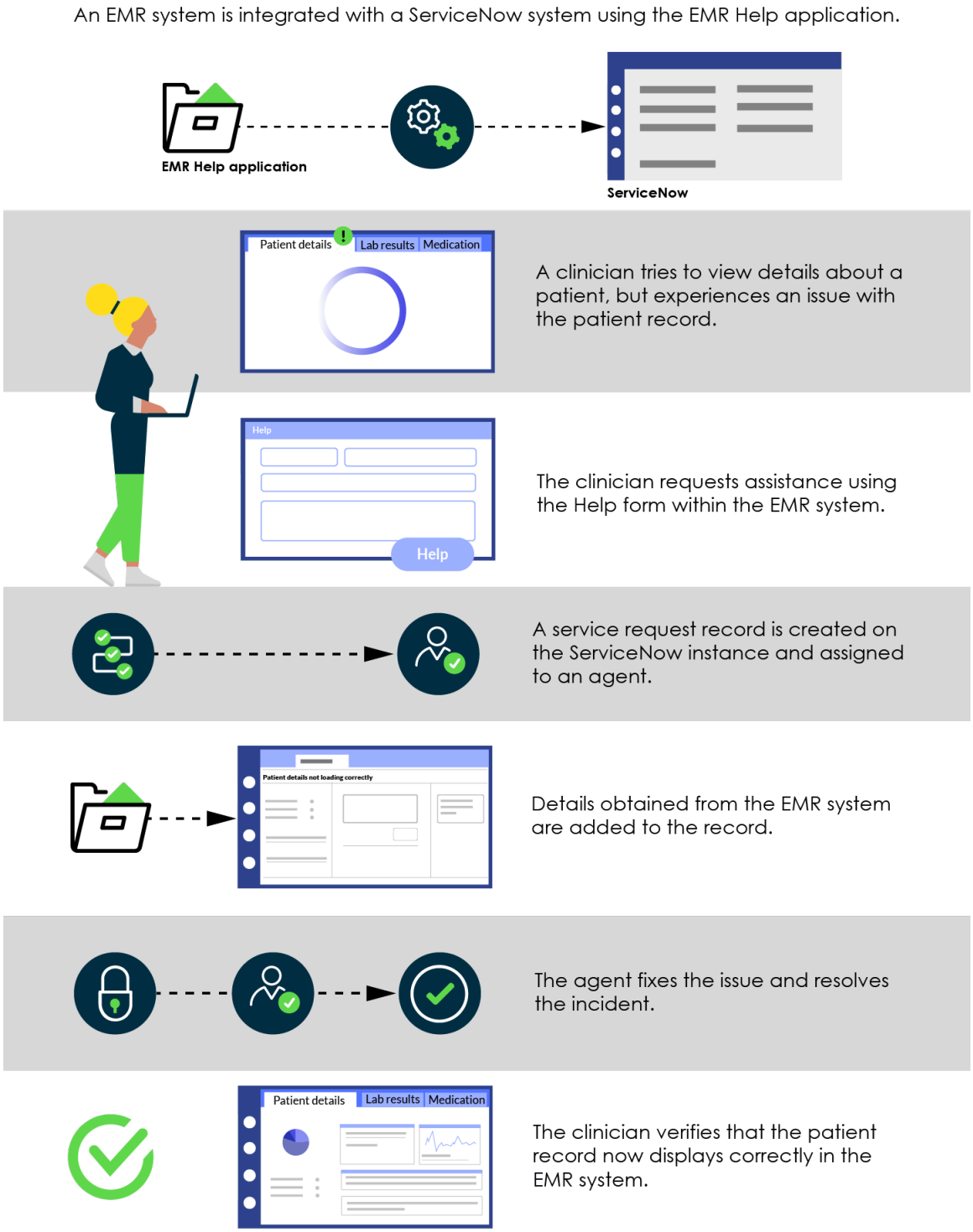
Anzeigen und Lösen ServiceNow von IT-Serviceanforderungen, die von EMR-Systemenübermittelt wurden

Workflow-Szenario für einen Fall im Gesundheitswesen

Verwenden Sie die Anwendung EMR-Hilfe, um eine Instanz ServiceNow in ein EMR-System zu integrieren und von medizinischen Fachkräften gemeldete Gesundheitsfälle zu verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden der Anwendung EMR-Hilfe zum Lösen eines medizinischen Problems



Die folgenden Workflow-Schritte erläutern, wie ein Service Desk-Mitarbeiter ein typisches medizinisches Problem löst:

1. Beim Anzeigen der Details eines Patienten im EMR-Systemstößt ein Arzt auf ein Problem mit dem Patientendatensatz.
2. Das medizinische Fachpersonal fordert über das im EMR-Systemverfügbare Hilfeformular Unterstützung zu einem Service an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Nachdem das medizinische Fachpersonal die Anforderung übermittelt hat, wird in der Instanz ServiceNow ein Datensatz für die Serviceanfrage erstellt und einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.
4. Die Details der EMR-Sitzung, z. B. Patienten-ID und Rolle des medizinischen Fachpersonals, werden aus dem EMR-System abgerufen und dem Datensatz automatisch hinzugefügt. Anhand dieser zusätzlichen Informationen kann der Service Desk-Mitarbeiter das Problem bestimmen.
5. Der Service Desk-Mitarbeiter behebt das Problem für den medizinischen Fachpersonal und löst den Incident.
6. Das medizinische Fachpersonal überprüft, ob der Patientendatensatz jetzt im EMR-Systemangezeigt wird.

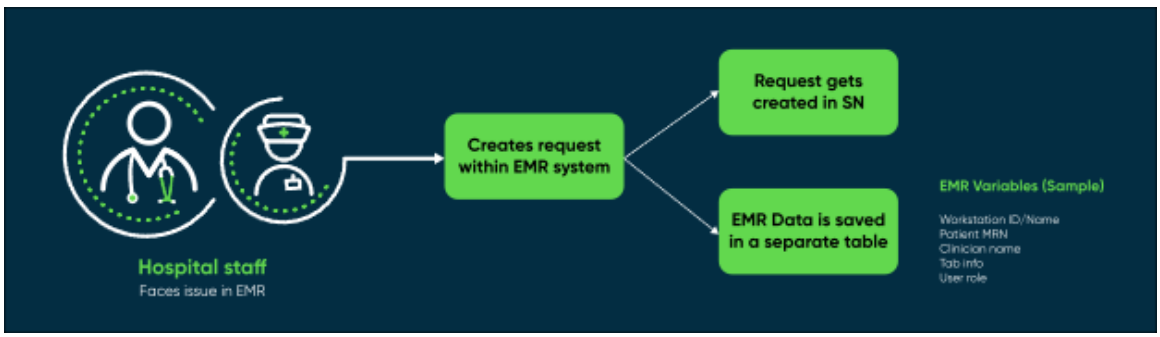
EMR-Hilfe konfigurieren

Richten Sie die Anwendung EMR-Hilfe ein, um verschiedene Arten von medizinischen Problemen zu bearbeiten, die von einem EMR-Systemübermittelt werden.

Konfiguration – Übersicht

Die Konfiguration der EMR-Hilfe umfasst die Installation der Anwendung und das anschließende Einrichten des Benutzerzugriffs und der Daten.

Krankenhausmitarbeiter, die das EMR-System verwenden, stehen häufig vor verschiedenen Herausforderungen. Im Falle eines Problems können sie eine Serviceanfrage direkt aus dem EMR-System initiieren. Sobald eine Serviceanfrage erstellt wurde, generiert das System automatisch einen Incident in der ServiceNow-Instanz.



Gleichzeitig werden relevante EMR-Variablen, z. B. Workstation-ID, Patientendetails, Informationen zum medizinischen Personal und der spezifische beteiligte Bildschirm, aus dem EMR-System abgerufen und in einer dedizierten Tabelle in der EMR-Hilfe-Anwendung gespeichert. Diese zusätzlichen Informationen verbessern die Serviceanfrage und liefern den Erfüllern wichtige Details für eine effektive Problembehandlung.

- EMR-Hilfe installieren.

  Installieren Sie die Anwendung EMR-Hilfe, um Ihre Instanz ServiceNow in ein EMR-Systemzu integrieren.

- Konfigurieren Sie die Datentabelle für einen Anforderungstyp.

  Überprüfen Sie die Datentabelle, die einer IT-Anforderung zugeordnet ist, z. B. die Tabelle mit EMR-Incident-Daten [sn_ind_rmt_help_incident_data]. Stellen Sie dann sicher, dass die Tabelle über Spalten zum Speichern jeder Systemvariablen verfügt, die Sie aus einem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

EMR-System abrufen möchten. Fügen Sie neue Spalten hinzu, die den Systemvariablen entsprechen, die nicht in der Tabelle vorhanden sind.

Wenn für eine IT-Anforderung keine Datentabelle vorhanden ist, erstellen Sie eine andere Datentabelle, indem Sie die Tabelle mit Remote-Anforderungsdaten [sn_ind_rmt_help_request_data] erweitern.

Weitere Informationen finden Sie unter EMR-Hilfe-Datenmodell.

- Konfigurieren Sie Anforderungsparameter für EMR-Systeme.

  Konfigurieren Sie die Remote-Anforderungsparameter für ein EMR-System.

- Konfigurieren Sie Anforderungsdefinitionen für EMR-Systeme.

  Erstellen oder ändern Sie Anforderungsdefinitionen, um IT-Serviceanforderungen von einem EMR-Systemaus zu unterstützen. Ordnen Sie außerdem die Remote-Anforderungsparameter den Spalten der Anforderungsdatentabelle zu, die Ihrer Aufgabe zugeordnet ist.

- Weisen Sie Rollen für EMR-Hilfe Anwender zu.

  Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung EMR-Hilfe zu steuern.

- Konfigurieren Sie Falltypen für das Gesundheitswesen für EMR-Hilfe.

  Konfigurieren Sie Falltypen für das Gesundheitswesen für EMR-Hilfe in, um Serviceanforderungen zu erfüllen, die über das EMR-Hilfeportal gestellt werden.

  Der Basisfalltyp für das Gesundheitswesen [sn_hcls_case] ist ein abstrakter Falltyp, der eine Grundlage bietet, auf der Sie beim Erstellen eigener Gesundheitsfalltypen erweitern können.

- Konfigurieren Sie die Digest-Token-Authentifizierung für die EMR-Hilfe.

  Konfigurieren Sie Single Sign-on von ServiceNow mit Epic unter Verwendung der Digest-Token-Authentifizierung.

- Konfigurieren Sie die iFrame-Unterstützung für EMR-Hilfe in ServiceNow

  Konfigurieren Sie EMR-Hilfe, um innerhalb eines Frames in Epic Hyperspace und Hyperdrive zu starten.

- Konfigurieren Sie die kontextbezogene Seitenleiste für EMR-Sitzungsinformationen.

  Konfigurieren Sie die kontextbezogene Sidebar der EMR-Sitzungsinformationen im -Arbeitsbereich, um die dort angezeigten Felder zu verwalten.

- Konfigurieren des EMR-Hilfe-Serviceportals.

  Als Administrator können Sie das Serviceportal „EMR-Hilfe“ für die Übermittlung von IT-Serviceanforderungen über ein EMR-System einrichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Richten Sie den Erfüllungsprozess für IT-Serviceanfragen ein

  Verwalten Sie IT-Serviceanforderungen, die von Ihrem EMR-System übermittelt wurden, indem Sie entweder ein dediziertes Serviceportal oder ein Systemsupportmodul verwenden.

- (Optional) Implementieren Sie die Verschlüsselung in EMR-Hilfe.

  Verschlüsseln Sie Felder und/oder Anhänge, um Ihre EMR-Systemdaten zu sichern.

- (Optional) Passen Sie die URL- und REST-API-Aufgabenparameter für EMR-Systemean.

  Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um URL-Parameter und REST API-Aufgabenparameter für ein EMR-Systemzu bearbeiten.

Zusätzliche Konfigurationsinformationen

- Informationen zur Konfiguration der Digest-Token-Authentifizierung für EMR-Hilfefinden Sie im Artikel Konfigurieren der Digest-Token-Authentifizierung für EMR-Hilfe mit Epic Hyperspace [KB1002504] in der Knowledge Base Now Support.
- Informationen zum Konfigurieren eines Epic-EMR-Systems für EMR-Hilfefinden Sie im Artikel How to create the Epic-Element für die EMR-Hilfe-Store-Anwendung [KB0964037] in der Knowledge Base Now Support.
- Informationen zum Konfigurieren der EMR-Hilfe für den Start innerhalb eines IFrames in Epic Hyperspace und Hyperdrive finden Sie im Artikel How to Configuration EMR Help to Launched (EMR-Hilfe für den Start innerhalb eines iFrame in Epic Hyperspace und Hyperdrive [KB1207128]) in der Knowledge Base Now Support.

EMR-Hilfe installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung EMR-Hilfe (sn_ind_rmt_help) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Bestätigen Sie, dass ein ServiceNow ITSM Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Paket bereits von einem Administrator installiert wurde.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit EMR-Hilfe installiert:

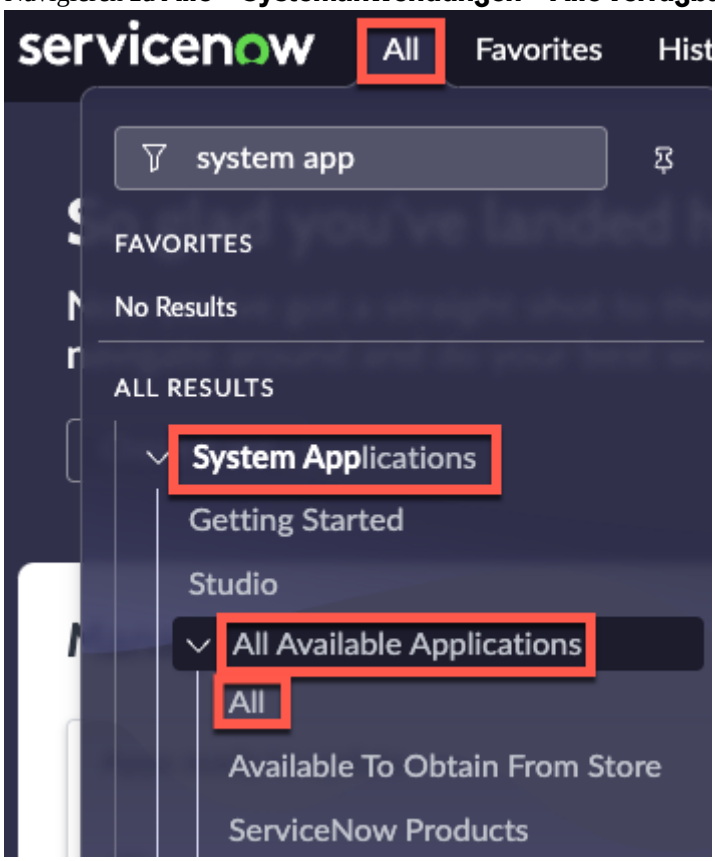
- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit EMR-Hilfe installierte Komponenten.

Prozedur

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



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung EMR-Hilfe (sn_ind_rmt_help).

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

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

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Wenn abhängige Plugins und Anwendungen aufgelistet sind, werden sie installiert, sind derzeit installiert oder müssen installiert werden. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie die Anwendung EMR Help installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

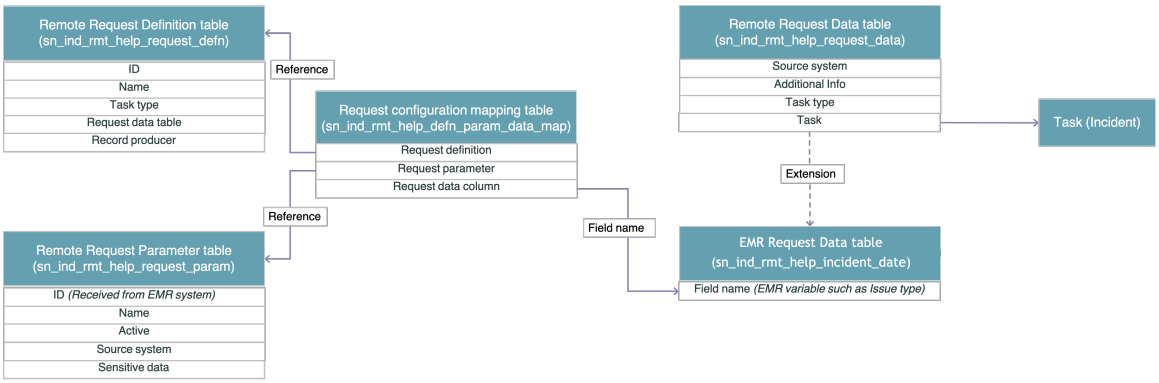
EMR-Hilfe-Datenmodell

Mit dem Datenmodell EMR-Hilfe können medizinische Fachkräfte von einem EMR-Systemaus Serviceanfragen in Ihrer Instanz ServiceNow übermitteln.

Das Datenmodell EMR-Hilfe greift nur auf die EMR-Systemdaten zu, die erforderlich sind, damit die Anwendung EMR-Hilfe funktioniert.

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Spalten sowie die Beziehungen zwischen den einzelnen Tabellen, aus denen sich das Datenmodell EMR-Hilfe zusammensetzt.

EMR-Hilfe-Datenmodell



Das EMR-Hilfe-Datenmodell verwendet eine Kombination von Tabellen zum Speichern von Daten:

- Now Platform Aufgabentabellen wie die Tabelle „Incident“ [incident] oder „Gesundheitsfall“ [sn_hcls_case].
- In der Anwendung EMR-Hilfe enthaltene Tabellen:
  - Definitionstabelle für Remote-Anforderungen
  - Parametertabelle für Remote-Anforderungen
  - Tabelle mit Daten für Remote-Anforderungen
  - EMR-Anforderungsdatentabelle
  - Zuordnungstabelle für die Anforderungskonfiguration

Datentabelle für ein Beispiel für einen Anforderungstyp konfigurieren

Überprüfen Sie die Datentabelle, die einer Anforderung zugeordnet ist, z. B. die Tabelle „EMR-Anforderungsdaten“ [sn_ind_rmt_help_incident_data], und stellen Sie sicher, dass die Tabelle über Spalten zum Speichern aller Systemvariablen verfügt, die Sie aus einem EMR-System abrufen möchten.

Angenommen, Sie möchten als Administrator eine Systemvariablen- Begegnung aus einem EMR-System in den EMR-Incident-Anforderungstyp aufnehmen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie würden bestätigen, dass die Systemvariable für die Konsultation für den Incident-Anforderungstyp angezeigt wird, indem Sie den folgenden Workflow verwenden:

1. Sie überprüfen die Tabelle EMR-Anforderungsdaten [sn_ind_rmt_help_incident_data], indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** und Auswahl der Tabelle.
2. Sie überprüfen, ob in der Tabelle eine Spalte vorhanden ist, die der Systemvariablen für die Konsultation entspricht.

   Sie stellen fest, dass die Spalte nicht vorhanden ist.
3. Sie fügen eine neue Spalte hinzu, die der Konsultationssystemvariablen entspricht, indem Sie in der zugehörigen Liste „Spalten“ auf **Neu** klicken, im Wörterbucheintragsformular die Spaltendetails eingeben, die der Konsultationssystemvariablen zugeordnet sind, und auf **Absenden**klicken.

   Weitere Informationen finden Sie unter Wörterbucheintragsformular.

Konfigurieren Sie Anforderungsdefinitionen für EMR-Systeme

Erstellen oder ändern Sie Anforderungsdefinitionen, um Serviceanforderungen aus einem EMR-System in Ihrer Instanz ServiceNow zu akzeptieren.

Vorbereitungen

- Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf EMR-Hilfe fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
- Stellen Sie sicher, dass in der Tabelle mit Remote-Anforderungsdaten [sn_ind_rmt_help_request_data] Anforderungsparameter und entsprechende Spalten für alle Anforderungsparameter vorhanden sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Anforderungsparameter für EMR-Systeme.

Erforderliche Rolle: sn_ind_rmt_help.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Anforderungsdefinition ist ein Modell des Anforderungstyps, das aus einem EMR-System stammt. Standardmäßig wird die Anforderungsdefinition „IT-Serviceanforderung“ [sn_it_request] für Aufgabendatensätze vom Typ „Incident“ bereitgestellt und dem EMR-System zugeordnet. Die dieser Anforderungsdefinition zugeordneten Parameter sind ebenfalls vordefiniert und den Spalten in der Tabelle mit Remote-Anforderungsdaten [sn_ind_rmt_help_request_data] oder der zugehörigen erweiterten Datentabelle (z. B. EMR-Anforderungsdaten-Tabelle [sn_ind_rmt_help_incident_data]) zugeordnet.

Hinweis:
Ein Anwender mit der Rolle sn_ind_rmt_help.admin kann die vordefinierten Einstellungen für die Anforderungsdefinition und die Konfigurationszuordnung nicht löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **EMR-Hilfe** > **Administration** > **Anforderungsdefinitionen**.
2. Ändern Sie in der Liste Remote-Anforderungsdefinitionen eine vorhandene Anforderungsdefinition, oder erstellen Sie eine andere.
   - Klicken Sie zum Ändern einer vorhandenen Anforderungsdefinition in der Spalte **ID** der Liste Remote-Anforderungsdefinitionen auf eine Anforderungsdefinition.
   - Um eine weitere Anforderungsdefinition zu erstellen, klicken Sie in der Liste Remote-Anforderungsdefinitionen auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Definition der Remote-Anforderung“.

Feld	Beschreibung
ID	Eindeutiger Bezeichner für die Anforderungsdefinition. **Hinweis:** Sie können eine ID nicht ändern, nachdem die Anforderungsdefinition erstellt wurde.
Name	Name zur Identifizierung der Anforderungsdefinition.
Aufgabentyp	Aufgabentabelle, die der IT-Serviceanfrage zugeordnet ist. Beispiel: Incident-Tabelle [incident].
Anforderungsdatentabelle	Datentabelle zum Speichern zusätzlicher Daten aus dem EMR-System. Zusätzliche Daten können Umgebungs-, Workstation- und andere Daten aus dem EMR-Systementhalten.
Datensatzersteller	Datensatzersteller, um die Felder in einem Aufgabendatensatz zu ändern und in einem Formular für IT-Serviceanfragen verfügbar zu machen. Sie verwenden einen Datensatzersteller mit einem dedizierten Serviceportal.
Rest-API-Aufgabenparameter	
Parameter von geskripteten REST APIs. Sie können geskriptete REST APIs mit Systemunterstützungsmodulen verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Remote-Hilfeanforderungs-API .	
Aufgabenerstellungsparameter	Parameter eines Aufgabendatensatzes, der beim Erstellen einer IT-Serviceanfrage im EMR-Systemverfügbar ist.
Aufgabenlistenparameter	Parameter eines Aufgabendatensatzes, der beim Anzeigen einer Liste von IT-Serviceanforderungen im EMR-Systemverfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aufgabendetailparameter	Parameter eines Aufgabendatensatzes, der beim Anzeigen der Details einer IT-Serviceanfrage im EMR-Systemverfügbar sind.
Aufgabenaktualisierungsparameter	Parameter eines Aufgabendatensatzes, der beim Aktualisieren einer IT-Serviceanfrage im EMR-Systemverfügbar ist.

Hinweis:
Um REST API-Aufgabenparameter eingeben zu können, klicken Sie auf das Sperrsymbol, das dem Parametertyp entspricht. Um beispielsweise Aufgabenerstellungsparameter einzugeben, gehen Sie wie folgt vor:

a. Klicken Sie auf das Symbol zum Entsperren von Aufgabenerstellungsparametern ( ).

b. Verschieben Sie die gewünschten Parameter aus den verfügbaren Parametern in der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt**.

c. Klicken Sie auf das Nach-oben- oder Nach-unten-Symbol, um die Parameter in der Reihenfolge anzuordnen, in der sie auf der Seite für IT-Serviceanforderungen des EMR-Systemsangezeigt werden sollen, und klicken Sie dann auf das Symbol zum Sperren von Aufgaben-Erstellungsparametern ( ).

4. Speichern Sie die Definitionseinstellungen für die Remote-Anforderung.

- Klicken Sie auf **Absenden**, um eine neue Anforderungsdefinition zu speichern.
- Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen an einer vorhandenen Anforderungsdefinition zu speichern.

5. Speichern Sie die Daten aus einem Anforderungsparameter in der Tabelle mit Remote-Anforderungsdaten [sn_ind_rmt_help_request_data], indem Sie den Anforderungsparameter einer Spalte in der Anforderungsdatentabelle zuordnen.

a. Ändern Sie im Abschnitt „Konfigurationszuordnungen anfordern“ eine vorhandene Konfigurationszuordnung, oder erstellen Sie eine andere.

- Um eine vorhandene Konfigurationszuordnung zu ändern, klicken Sie auf das Vorschausymbol ( ) neben einem Anforderungsparameter in der Spalte **Anforderungsparameter** des Abschnitts „Konfigurationszuordnungen anfordern“, und klicken Sie dann auf **Datensatz öffnen**.
- Um eine weitere Konfigurationszuordnung zu erstellen, klicken Sie im Abschnitt „Konfigurationszuordnungen anfordern“ auf **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Konfigurationszuordnung anfordern“.

Feld	Beschreibung
Anforderungsparameter	Anforderungsparameter vom EMR-Systemempfangen.
Anforderungsdatenspalte	Spaltenname in der Datentabelle der Remote-Anforderung [sn_ind_rmt_help_request_data] oder deren Erweiterung in der Instanz ServiceNow.

Hinweis:
Sie ordnen einen Anforderungsparameter einer eindeutigen Spalte in der Datentabelle zu. Wenn jedoch ähnliche Parameter aus verschiedenen EMR-Systemen verfügbar sind, können Sie sie derselben Spalte in der Datentabelle zuordnen.

c. Speichern Sie die Konfigurationszuordnung.

- Wenn Sie eine neue Konfigurationszuordnung erstellt haben, klicken Sie auf **Absenden**.
- Wenn Sie eine vorhandene Konfigurationszuordnung geändert haben, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Anforderungsparameter für EMR-Systeme

Definieren Sie Parameter, um EMR-Variablen aus einem EMR-System in eine ServiceNow -Serviceanfrage aufzunehmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_rmt_help.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Parameter sind in einem EMR-System definierte EMR-Variablen, die eine Serviceanfrage ergänzen.

Sie können auch systemspezifische Parameter als Remote-Anforderungsparameter erstellen, um Daten als EMR-Variablen zu senden, die automatisch im Hilfeformular einer Anforderung ausgefüllt werden. Sie können beispielsweise einen systemspezifischen Parameter verwenden, um die Arbeitsplatz- oder Umgebungseinstellungen für einen Benutzer zu speichern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **EMR-Hilfe** > **Administration** > **Anforderungsparameter**.

2. Ändern Sie in der Liste „Remote-Anforderungsparameter“ einen vorhandenen Parameter, oder erstellen Sie einen anderen Parameter.

- Um einen vorhandenen Anforderungsparameter zu ändern, wählen Sie den Parameter in der Spalte **ID** der Liste Remote-Anforderungsparameter aus.
- Um einen weiteren Anforderungsparameter zu erstellen, klicken Sie in der Liste Remote-Anforderungsparameter auf **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Parameter der Remote-Anforderung“.

Feld	Beschreibung
ID	Eindeutiger Bezeichner für den Parameter, der einem EMR-Systemzur Verfügung gestellt wird. **Hinweis:** Sie können eine ID nicht ändern, nachdem die Anforderungsdefinition erstellt wurde.
Name	Name zur Identifizierung des Anforderungsparameters.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Anforderungsparameters.
Quellsystem	EMR-System, dem der Parameter zugeordnet ist. Der Parameter kann folgenden Quellsystemtypen zugeordnet werden: ○ **Epic**: Epic EMR-System. ○ **Zertifikat**: EMR-System von Zertifikat. ○ **Jedes System**: Jede Art von EMR-System, einschließlich eines Epic EMR-Systems oder eines Zerner EMR-Systems. **Hinweis:** Um weitere Quellsystemeinträge hinzuzufügen, können Sie den Wörterbucheintrag der Spalte **Quellsystem** der Tabelle „Remote-Anforderungsparameter“ [sn_ind_rmt_help_request_param] ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Wörterbucheinträge ändern.
Sensible Daten	Option, um anzugeben, dass der Parameter vertrauliche Daten enthält.

4. Speichern Sie die Parametereinstellungen für Remote-Anforderungen.
   - Um einen neuen Parameter zu speichern, klicken Sie auf **Absenden**.
   - Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen an einem vorhandenen Parameter zu speichern.
5. Wenn Sie einen neuen Anforderungsparameter erstellt haben, fügen Sie eine entsprechende Spalte in der Tabelle mit Daten zu Remote-Anforderungen [sn_ind_rmt_help_request_data] oder der zugehörigen erweiterten untergeordneten Datentabelle hinzu.

Hinweis:
Wenn in der Datentabelle bereits eine Spalte für eine EMR-Variable vorhanden ist, können Sie dieselbe Spalte wiederverwenden, anstatt eine weitere Spalte zu erstellen. Wenn Sie beispielsweise mehrere EMR-Systeme mit einigen gemeinsamen EMR-Variablen haben, können Sie die gemeinsame Variable aus verschiedenen EMR-Systemen derselben Spalte in der Datentabelle zuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weisen Sie Rollen für EMR-Hilfe Anwender zu

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung EMR-Hilfe zu steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung EMR-Hilfe verwenden.

Für EMR-Hilfe erforderliche Rollen

Rollen	Aufgaben
sn_ind_rmt_help.admin	Richten Sie Definitionen für Remote-Anforderungen und Datentabellen ein, identifizieren Sie geskriptete REST APIs für die Verwendung, und konfigurieren Sie einen Datensatzersteller.
sn_ind_rmt_help.requester	Senden und überwachen Sie eine ServiceNow -Serviceanfrage aus einem EMR-System.
sn_ind_rmt_help.viewer	Zeigen Sie Details der EMR-Daten an, die einer Serviceanfrage ServiceNow zugeordnet sind. **Hinweis:** Weisen Sie die Rolle sn_ind_rmt_help.viewer Service Desk-Mitarbeitern zu, die an Problemen arbeiten, die vom EMR-Systemgemeldet wurden. Standardmäßig bietet diese Rolle Zugriff auf die EMR-Variablen, die in der Tabelle „EMR-Anforderungsdaten“ [sn_ind_rmt_help_incident_data] gespeichert sind.

Prozedur

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

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

Konfigurieren Sie Falltypen für das Gesundheitswesen für EMR-Hilfe

Konfigurieren Sie Falltypen für das Gesundheitswesen für EMR-Hilfe, um Serviceanforderungen zu erfüllen, die über das EMR-Hilfeportal gestellt werden.

Der Basisfalltyp für das Gesundheitswesen [sn_hcls_case] ist ein abstrakter Falltyp, der eine Grundlage bietet, auf der Sie beim Erstellen eigener Gesundheitsfalltypen erweitern können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die EMR-Hilfe bietet einen standardmäßigen Datensatzersteller und eine Anforderungsdefinition, die auf diesem Basisfalltyp basieren, als Beispiel dafür, wie Sie einen eigenen konfigurieren können.

Sie müssen Ihren eigenen Falltyp für das Gesundheitswesen konfigurieren, um Datensätze zu erfüllen, die für den abstrakten Falltyp erstellt wurden. Weitere Informationen zum abstrakten Falltyp „Gesundheit“ finden Sie unter Tabelle für Gesundheitsfälle.

Die folgenden Schritte führen Sie durch das Erstellen eines Falltyps und das Ändern des standardmäßigen Datensatzerstellers und der Anforderungsdefinition, um ihn zu unterstützen.

Konfigurationsanforderungen

- Ein ServiceNow-Administrator
- EMR-Hilfe
- Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Falltyp für das Gesundheitswesen

Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Falltyp für das Gesundheitswesen für EMR-Hilfe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Legen Sie Ihren Bereich auf „Healthcare and Life Sciences Service Management Core“ fest.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

https://player.vimeo.com/video/973253728?h=8dc20844dc&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus:
   - Bezeichnung: Die Bezeichnung für Ihren Gesundheitsfalltyp. Beispiel: EMR-Fall
   - Name: Der Tabellenname für Ihren Gesundheitsfalltyp. Beispiel: sn_hcls_emr_case
   - Erweitert Tabelle: Fall aus dem Gesundheitswesen
4. Legen Sie auf der Registerkarte Steuerungen für Automatische Nummerierung den Wert **true**fest.
5. Füllen Sie auf der Registerkarte Anwendungszugriff die Felder wie folgt aus:
   - Kann lesen: Wahr
   - Kann erstellen: Wahr
   - Kann aktualisieren: Wahr
   - Kann löschen: Wahr
   - Konfiguration zulassen: „Wahr“.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header, und wählen Sie **Speichern**, um Ihre Aktualisierungen zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie oben links auf das Symbol Zusätzliche Aktionen, und klicken Sie auf **Konfigurieren** > **Lexikon**.
8. Suchen Sie in der Listenansicht „Wörterbucheinträge“ den Wörterbucheintrag für den von Ihnen erstellten Kastentyp, indem Sie in die entsprechenden Spaltensuchfelder Folgendes eingeben:
   a. Tabelle: sn_hcls_emr_case
   b. Typ: Sammlung
9. Öffnen Sie sn_hcls_emr_case.
10. **Audit** auf „wahr“ festlegen.
11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Sie haben jetzt einen neuen Falltyp, der aus dem abstrakten Falltyp Gesundheitsfall erweitert wurde. Weitere Informationen zum abstrakten Falltyp „Gesundheit“ finden Sie unter Tabelle für Gesundheitsfälle.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie den Datensatzersteller für Ihren Falltyp aus dem Gesundheitswesen.

Konfigurieren Sie den Datensatzersteller für Ihren Falltyp aus dem Gesundheitswesen

Aktualisieren Sie den Datensatzersteller „Gesundheitsfall“ so, dass er auf die neu erstellte Tabelle verweist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Legen Sie Ihren Bereich auf EMR-Hilfe fest.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

https://player.vimeo.com/video/952157336?h=d1a1aa4aa1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**.
2. Öffnen Sie den Datensatzersteller **Fall für das Gesundheitswesen**.
3. Legen Sie den Tabellennamen auf Ihren neu erstellten Gesundheitsfalltyp fest.
   Beispiel: **EMR-Fall**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Klicken Sie auf **Fortfahren**.

Ergebnisse
Sie haben den Datensatzersteller so konfiguriert, dass er auf Ihre neu erstellte Tabelle verweist.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie die Anforderungsdefinition für Ihren Falltyp aus dem Gesundheitswesen.

Konfigurieren Sie die Anforderungsdefinition für Ihren Falltyp aus dem Gesundheitswesen

Konfigurieren Sie die Definition der HCLS-Fallanforderung, um den neu erstellten Falltyp für das Gesundheitswesen zu unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Legen Sie Ihren Bereich auf EMR-Hilfe fest.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

https://player.vimeo.com/video/973253782?h=17b93aad2b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **EMR-Hilfe** > **Administration** > **Anforderungsdefinitionen**.
2. Öffnen Sie die Definition **des HCLS-Falls** [sn_hcls_case_request].
3. Legen Sie das Feld Aufgabentyp auf den Typ Ihres neuen Gesundheitsfalls fest.
   Beispiel: **EMR-Fall**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Sie haben die HCLS-Fallanforderungsdefinition zur Unterstützung Ihres Gesundheitsfalltyps konfiguriert.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie die Gesundheitsdatensatzseite so, dass Ihr anwenderdefinierter Gesundheitsfalltyp unterstützt wird.

Konfigurieren Sie die Gesundheitsdatensatzseite so, dass Ihr anwenderdefinierter Gesundheitsfalltyp unterstützt wird

Konfigurieren Sie die Gesundheitsdatensatzseite im Arbeitsbereich so, dass Ihr anwenderdefinierter Falltyp zum Anzeigen von EMR-Sitzungsinformationen aufgenommen wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Legen Sie Ihren Bereich auf „Healthcare and Life Sciences Service Management Core“ fest.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

https://player.vimeo.com/video/973253823?h=bba8a55e50&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Öffnen Sie in Experiences **den konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich**.
3. Ein **Seiten und Varianten** > **Datensatz**, klicken Sie auf **Gesundheitsdatensatzseite Voltron**.
4. Schalten Sie die Schaltfläche **Einstellungen** um.
5. Fügen Sie in Bedingungen unter Variantenbedingungen eine zusätzliche ODER-Anweisung hinzu, die den Namen Ihres neuen Gesundheitsfalltyps enthält: ^ORtable=<your table name>

   Zum Beispiel:

   ```
   table=sn_hcls_patient^ORtable=sn_hcls_case^ORtable=sn_hcls_emr_case
   ```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um den Tabellennamen Ihres Gesundheitsfalltyps zu finden, navigieren Sie zu Alle > Systemdefinition > Tabellen, und suchen Sie nach dem neuen Gesundheitsfalltyp. Der Tabellenname wird in der Spalte Name angezeigt.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Sie haben den Arbeitsbereich jetzt so konfiguriert, dass Ihr anwenderdefinierter Gesundheitsfalltyp einbezogen wird.

Konfigurieren Sie die Digest-Token-Authentifizierung für die EMR-Hilfe

Konfigurieren Sie Single Sign-on von ServiceNow mit Epic unter Verwendung der Digest-Token-Authentifizierung.

Die ServiceNow-Instanz empfängt einen Anwendernamen und ein Digest-Token in einem unverschlüsselten HTTP-Header von einem Epic Hyperspace FDI-Datensatz. ServiceNow liest die HTTP-Headerwerte und validiert das Digest-Token. Wenn das Digest-Token erfolgreich validiert wird, sucht die Instanz in der Tabelle „Benutzer“ nach übereinstimmenden Anmeldeinformationen. Wenn ein übereinstimmender Wert vorhanden ist, ist der Anwender angemeldet. Wenn das Digest-Token nicht erfolgreich validiert wird oder in der Benutzertabelle kein übereinstimmender Anwender vorhanden ist, wird der Anwender zu einer Standardanmeldeseite weitergeleitet, und es wird kein Zugriff gewährt.

Digest-Token-Authentifizierung mit Epic Hyperspace/Hyperdrive erfordert:

- Ein generierter Verschlüsselungsschlüssel, der für die Epic Hyperspace/Hyperdrive-Implementierung eindeutig ist
- Eine Skripteinbindung oder Javascript-Bibliothek, die AES256 entschlüsseln kann
- Ein konfigurierter Integrationsdatensatz (FDI) in Hyperspace, der den Anwender und das Digest-Token im URL-Parameter an die Zielinstanz übergibt
- Ein ServiceNow-Administrator
- Ein Epic-Analyst

Anweisungen zur Durchführung dieser Konfiguration finden Sie im Artikel Konfigurieren der Digest-Token-Authentifizierung für EMR-Hilfe mit Epic-Hyperspace und Hyperdrive [KB1002504] in der Knowledge Base Now Support.

Konfigurieren Sie die iFrame-Unterstützung für EMR-Hilfe in ServiceNow

Konfigurieren Sie EMR-Hilfe, um innerhalb eines Frames in Epic Hyperspace und Hyperdrive zu starten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Damit eine ServiceNow-Seite oder ein ServiceNow-Portal innerhalb eines iframe gestartet werden kann, muss ein HTTP-Antwortheader mit der richtigen Inhaltssicherheitsrichtlinie konfiguriert werden. Diese Richtlinie zur Inhaltssicherheit schreibt vor, welche Websites von Drittanbietern eine ServiceNow-Seite oder ein ServiceNow-Portal in einem iframe laden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im EMR-Hilfeportal (Industry Remote Portal) muss ein bestimmter HTTP-Antwortheader für die URL der Epic Hyperdrive-Website konfiguriert sein, die die EMR-Hilfe in einem iframe startet.

Dieser HTTP-Antwortheader muss nach einem globalen HTTP-Antwortheader angeordnet werden, und „Hinzufügen nach“ muss auf „Überschreiben“ festgelegt werden.

Diese Konfiguration funktioniert für Hyperdrive und Hyperspace. ServiceNow erkennt die Browserversion und ändert den HTTP-Antwortheader automatisch entsprechend.

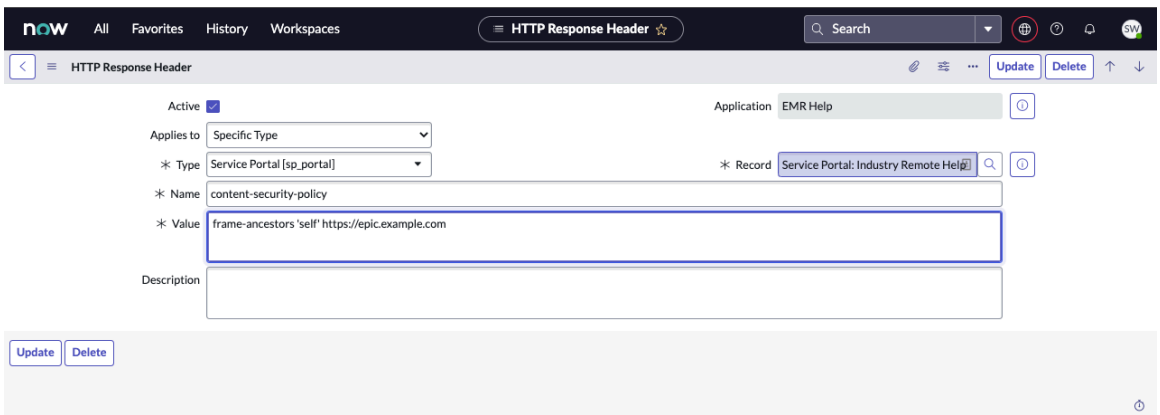
Prozedur

1. Legen Sie den Bereich auf EMR-Hilfe fest.
2. Navigieren zu **Alle** > **HTTP-Antwortheader**.

   (oder suchen Sie nach sys_response_header.list)
3. Klicken Sie auf HTTP-Antwortheader.
4. Klicken Sie in der Listenansicht auf Neu.
5. Füllen Sie das Formular „HTTP-Antwort-Header“ wie folgt aus.
6. Klicken Sie auf „Übermitteln“.
7. Sortieren Sie in der Listenansicht nach dem Feld Reihenfolge.
8. Doppelklicken Sie in das Feld Reihenfolge für den neu erstellten HTTP-Antwortheader, und legen Sie den Wert auf 500 fest.
9. Doppelklicken Sie auf das Feld Hinzufügen nach, und legen Sie den Wert auf Überschreiben fest.

Ergebnisse

Sie sollten jetzt den folgenden HTTP-Antwortheader haben:



Nächste Maßnahme

Weitere Informationen zu Konfigurationsschritten in Epic finden Sie im Artikel Gewusst wie Sie EMR-Hilfe zum Starten innerhalb eines iFrame in Epics Hyperdrive [KB1207128] in der Knowledge Base Now Support konfigurieren.

Konfigurieren Sie die kontextbezogene Seitenleiste für EMR-Sitzungsinformationen

Konfigurieren Sie die kontextbezogene Sidebar der EMR-Sitzungsinformationen im -Arbeitsbereich, um die dort angezeigten Felder zu verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **EMR-Hilfe** > **Anforderungsdefinitionen**.
2. Wählen Sie die Anforderungsdefinition aus, für die Sie die kontextabhängige Sidebar konfigurieren möchten.
3. Verwenden Sie in der zugehörigen Liste „Zuordnungen anfordernde Konfiguration“ die Spalte Reihenfolge, um die Feldreihenfolge für die kontextabhängige Sidebar zu sortieren.

   Der niedrigste numerische Wert wird in der Sidebar immer zuerst angezeigt. Wenn also beispielsweise die E-Mail-Adresse einen Wert von 210 und die Telefonnummer einen Wert von 200 hat, können Sie diese Werte austauschen, um die Telefonnummer vor der E-Mail-Adresse anzuzeigen.

   Wenn in der Anforderung ein Quellsystem definiert ist, werden nur die Parameter für dieses Quellsystem in der kontextbezogenen Sidebar basierend auf ihrer Sortierreihenfolge angezeigt. Wenn in der Anforderung kein Quellsystem definiert ist, werden alle Parameter in der kontextbezogenen Sidebar angezeigt.

Konfigurieren des EMR-Hilfe-Serviceportals

Über das Serviceportal „EMR-Hilfe“ können Benutzer ServiceNow IT-Serviceanfragen aus ihrem EMR-System übermitteln.

Als Administrator können Sie das Serviceportal „EMR-Hilfe“ für die Übermittlung von IT-Serviceanforderungen über ein EMR-Systemeinrichten. Um auf das Serviceportal EMR-Hilfezuzugreifen, navigieren Sie zu **Serviceportal** > **Portale** und klicken Sie auf **Remote-Hilfe für Branche**.

Die im Serviceportal „EMR-Hilfe“ verfügbare Standardhomepage stellt bereit **Neu** > **Problem melden** Menüoption zum Übermitteln eines Remote Assist-Incidents über ein EMR-System. Für andere IT-Serviceanforderungen als Incidents, z. B. für Bedarfe oder Change-Anforderungen, müssen Sie das Serviceportal für EMR-Hilfe so konfigurieren, dass ein neues Menü für Definitionen hinzugefügt wird, die der IT-Serviceanfrage zugeordnet sind. Medizinisches Personal kann dann die Option zum Senden des konfigurierten IT-Serviceanfragetyps in seinen Serviceportalen anzeigen.

Weitere Informationen zum Erstellen einer anwenderdefinierten Schnittstelle mithilfe von Serviceportalen finden Sie unter Serviceportal .

Einrichtung des Prozesses zur Erfüllung von IT-Serviceanfragen ServiceNow für EMR-Systeme

Verwalten Sie IT-Serviceanfragen ServiceNow aus Ihrem EMR-System, indem Sie entweder ein Systemsupportmodul oder ein dediziertes Serviceportal verwenden.

Mit einem Systemunterstützungsmodul für Ihr EMR-System

Verwenden Sie die vorgefertigten ServiceNow geskripteten REST APIs zum Übermitteln von IT-Serviceanforderungen in Ihrem EMR-System. Die API `zum Anfordern von Remote-Hilfe` ist für Integrationen mit Ihrem EMR-Systemverfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Remote-Hilfeanforderungs-API .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Über ein dediziertes Serviceportal für Ihr EMR-System

Integrieren Sie die Serviceportal-Seite zum Übermitteln von ServiceNow IT-Serviceanforderungen in Ihr EMR-System, z. B. das Epic EMR-System.

Hinweis:
Informationen zur Integration externer Webanwendungen in ein Epic EMR-Systemfinden Sie in den folgenden Abschnitten im Setup- und Supportleitfaden, der auf der Epic-Website für die entsprechenden Benutzer verfügbar ist:

- Ermöglicht Anwendern das Starten der Webanwendung über eine Symbolleistenschaltfläche
- Konfigurieren Sie den Integrationsdatensatz für HTTP GET
- Bereiten Sie die Aktivitäts- und Ausführungsparameter für Ihren Workflow vor

Um mehr zu erfahren, wenden Sie sich an den Vertreter des Epic-Teams Ihrer Institution.

Als Administrator können Sie das Serviceportal EMR-Hilfe verwenden, um medizinischen Fachkräften das Einreichen von IT-Serviceanfragen zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren des EMR-Hilfe-Serviceportals.

Um ein dediziertes Serviceportal zu verwenden, können Sie einen Datensatzersteller erstellen, um die Felder für das Hilfeformular im Datensatzersteller zu definieren und das Formular dann in Ihr Serviceportal einzubetten. Medizinisches Personal kann dieses Hilfeformular verwenden, um IT-Serviceanfragen zu übermitteln.

Standardmäßig ist der Datensatzersteller *`EMR Incident`* für die Übermittlung von IT-Serviceanforderungen verfügbar, die Incidents zugeordnet sind. Sie können den Standard-Datensatzersteller verwenden, um weitere Variablen hinzuzufügen, oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller .

Beachten Sie beim Einbetten des Formulars in Ihr Serviceportal die folgenden Punkte:

- Verwenden Sie das folgende URL-Format, um die Serviceportal-Seite zum Senden von IT-Serviceanfragen einzubetten: https:// <instance name> .service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=*`source_name`* .

  Geben Sie für *`source_name`*den im Anforderungsparameter definierten Parameter an. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Anforderungsparameter für EMR-Systeme.

- Sie können auch beliebige EMR-Variablen an die URL der Serviceportal-Seite anhängen, indem Sie das folgende Format verwenden: https://<instance name> .service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=*`source_name`* *`&var1_id=Wert1&var2_id=Wert2`* .

  Beispiel: https://<instance name> .service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=epic&sysparm_ws=Workstation&sysparm_ws=Environment .

  Hinweis:
  EMR-Variablen umfassen Workstation-ID, Server, Patientenaktennummer (MRN) und andere. Sie definieren die EMR-Variablen als Aufgabenparameter. Die EMR-Variablenwerte werden automatisch ausgefüllt, sofern die Anzeige im EMR-Systemhilfeformular konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Anforderungsparameter für EMR-Systeme.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verschlüsselungsoptionen in EMR-Hilfe

EMR-Hilfe bietet Verschlüsselungsunterstützung, um vertrauliche Informationen zu schützen.

Die Verschlüsselung verhindert, dass nicht autorisierte Benutzer vertrauliche EMR-Systemdaten anzeigen.

Die folgenden Verschlüsselungsoptionen auf Now Platform werden in der Anwendung EMR-Hilfe unterstützt:

- Verschlüsselung auf Spaltenebene
- Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise

Verschlüsselung auf Spaltenebene

Verschlüsselung auf Spaltenebene (CLE) ist eine integrierte Funktion, die die Verschlüsselung in Verschlüsselungsmodulen ermöglicht. Das CLE-Plugin (com.glide.encryption), das die Verschlüsselung von Tabellenspalten und Anhängen, die einem EMR-System zugeordnet sind, in einer Serviceanfrage ermöglicht, wird standardmäßig aktiviert, wenn Ihr Administrator die Anwendung EMR-Hilfe installiert.

Sobald das CLE-Plugin (com.glide.encryption) aktiviert ist, richten Sie ein Verschlüsselungsmodul ein und ordnen Sie es den erforderlichen Rollen zu, die die Anwendung EMR-Hilfe verwenden. Sie können Tabellen oder Felder (Spalten in einer Tabelle) verschlüsseln, aber die Verschlüsselung ist am nützlichsten für Spalten in der Datentabelle für Anforderungsparameter, die als vertrauliche Daten markiert sind.

Standardmäßig ist das Verschlüsselungsmodul **rmt_help_data_view**, das der Rolle sn_ind_rmt_help_viewer zugeordnet ist, für die Verwendung mit der Anwendung EMR-Hilfe verfügbar. Darüber hinaus werden das Feld **„Zusätzliche Informationen“** (Spalte) in der Tabelle mit Daten zur Remote-Anforderung [sn_ind_rmt_help_request_data] und die Felder **Telefonnummer** und **E-Mail-Adresse** (Spalten) in der Tabelle mit EMR-Incident-Daten [sn_ind_rmt_help_incident_data] standardmäßig verschlüsselt.

Weitere Informationen finden Sie unter Verschlüsselung auf Spaltenebene.

Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise

Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise bietet erweiterte Verschlüsselungsfunktionen und nutzt das Key Management Framework (KMF). Um die Option Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise mit der Anwendung EMR-Hilfe zu verwenden, muss Ihr Administrator das Plugin „“ (com.glide.now.platform.encryption) aktivieren. Als Administrator können Sie die Verwendung von CLE mit KMF aktivieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise aktivieren .

Ab Release Quebec wird die Migration von Schlüsseln und verschlüsselten Daten von Verschlüsselungsunterstützung zu Verschlüsselung auf Spaltenebene mithilfe von geplanten Aufgaben automatisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Zu Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise migrieren .

Hinweis:
Bestandskunden mit Release Paris müssen sich an den Kundensupport von ServiceNow wenden, um Schlüssel und verschlüsselte Daten von Encryption-Support zu Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprisezu migrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passen Sie die URL- und REST-API-Aufgabenparameter für EMR-Systemean

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um URL-Parameter und REST API-Aufgabenparameter für ein EMR-Systemzu bearbeiten.

Vorbereitungen

Installieren Sie die Anwendung EMR-Hilfe. Weitere Informationen finden Sie unter EMR-Hilfe installieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Verwendung von Erweiterungspunkten können Sie auf einfache Weise Anpassungen integrieren, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie in der Spalte **API-Name nachsn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer**, und wählen Sie den Eintrag aus.
3. Ändern Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ entweder eine Skripteinbindung, um den Erweiterungspunkt `sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer` zu verwenden, oder erstellen und registrieren Sie eine anwenderdefinierte Skripteinbindung.
   - Erstellen und registrieren Sie ein benutzerdefiniertes Script Include.

     Weitere Informationen finden Sie unter Registering custom script includes against the scripted extension points .
   - Ändern Sie die vorhandene Skripteinbindung, indem Sie zur zugehörigen Liste „Implementierungen“ wechseln und in der Spalte **„Klasse“** eine Skripteinbindung auswählen.

     Hinweis:
     Standardmäßig ist die `RemoteHelpParamTransformer` -Skripteinbindung, die den Erweiterungspunkt `sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer` verwendet, für die Anwendung EMR-Hilfe verfügbar.
4. Passen Sie Parameter für ein EMR-System an, indem Sie der Skripteinbindung den Erweiterungspunkt `sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer` hinzufügen.
   Sie können mehrere Implementierungen für einen Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst ausgeführt.

EMR-Systemanpassungen

Anpassung	Implementierung
Parameter für eingehende Aufgaben	Fügen Sie die Methode `transformIncomingTaskParams` in den Erweiterungspunkt `sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer` ein. Die Methode wird von den REST APIs aufgerufen, bevor IT-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anpassung	Implementierung
	Serviceanforderungen aus einem EMR-System erstellt und aktualisiert werden, und ermöglicht Ihnen das Ändern von Eingabeparametern.
Parameter für ausgehende Aufgaben	Fügen Sie die Methode `transformOutgoingTaskParams` in den Erweiterungspunkt `sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer` ein. Die Methode wird von den REST APIs aufgerufen, um eine Aufgabenliste und Aufgabendetails abzurufen, bevor die aufgabenbezogenen Daten an das EMR-Systemgesendet werden.
Eingehende URL-Parameter	Fügen Sie die Methode `transformURLParams` in den Erweiterungspunkt `sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer` ein. Diese Methode wird von einem Serviceportal aufgerufen, bevor die URL-Parameter gespeichert werden. **Hinweis:** Wenn Ihr EMR-System über einen Verschlüsselungsalgorithmus verfügt, können Sie die Methode `für eingehende URL-Parameter` im Erweiterungspunkt `sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer` konfigurieren, um alle verschlüsselten Aufgabenparameter aus Ihrer Instanz ServiceNow zu entschlüsseln.

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

Erstellen von Anforderungen in Ihrem EMR

Sie können Service direkt im EMR-System anfordern, das automatisch eine Serviceanfrage in einer ServiceNow-Instanz erstellt

Arbeiten Sie an Aufgabendatensätzen, die automatisch erstellt werden, wenn medizinische Fachkräfte Serviceanfragen an ServiceNow über ein EMR-System übermitteln. Incidents sind der Aufgabentyp, der standardmäßig mit der Anwendung EMR Help konfiguriert wird.

Als Erfüller können Sie, wenn Sie beispielsweise ein IT-Mitarbeiter oder ein Mitarbeiter im Gesundheitswesen sind, auf den Aufgabendatensatz für eine Serviceanfrage in der ServiceNow-Instanz zugreifen, die mit dem EMR-System verknüpft ist.

Incidents sind der Aufgabentyp, der standardmäßig mit der Anwendung EMR Help konfiguriert wird. Stellen Sie sicher, dass ein Administrator dem Incident-Formular die zugehörige Liste „EMR-Incident-Daten“ hinzugefügt hat.

Hinweis:
Die zugehörige Liste „EMR-Anforderungsdaten“ eines Incident-Formulars enthält alle systemspezifischen EMR-Daten. Die Daten der zugehörigen Liste „EMR-Anforderungsdaten“ können nur angezeigt werden, wenn Sie über die Rollen sn_ind_rmt_help.viewer und ITIL verfügen. Diese zugehörige Liste erscheint leer, wenn Sie nicht über die erforderlichen Rollen verfügen.

Verwenden Sie die EMR-Hilfe für Folgendes:

- Senden von ServiceNow IT-Serviceanforderungen über EMR-Systeme
- Erstellen Sie Gesundheitsfälle von Ihrem EMR aus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Senden von ServiceNow IT-Serviceanforderungen über EMR-Systeme

Melden Sie Probleme mit Ihrem EMR-System, indem Sie IT-Serviceanfragen für ServiceNow übermitteln.

Als Benutzer mit der Rolle sn_ind_rmt_help.requester können Sie eine ServiceNow IT-Serviceanfrage von Ihrem EMR-Systemaus übermitteln und überwachen. Ein Administrator gibt die Service-Erfüllungsmethode für eine IT-Serviceanfrage an. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichtung des Prozesses zur Erfüllung von IT-Serviceanfragen ServiceNow für EMR-Systeme.

Erstellen Sie Gesundheitsfälle von Ihrem EMR aus

Verwenden Sie das Serviceportal „EMR-Hilfe“, um Gesundheitsfälle direkt in Ihrem EMR-System zu erstellen.

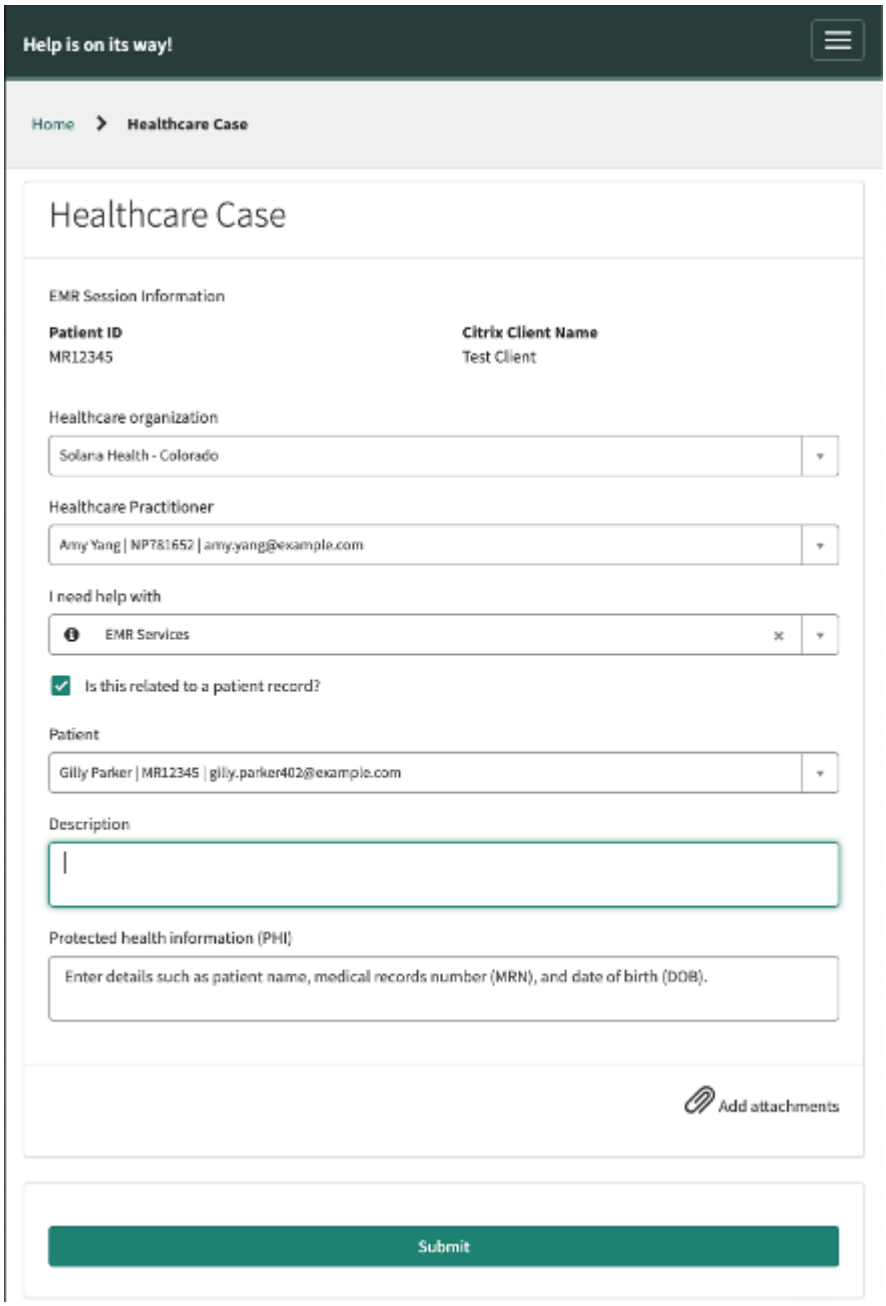
Als Benutzer mit der Rolle sn_ind_rmt_help.requester können Sie Gesundheitsfälle aus Ihrem EMR-System übermitteln. Diese Fälle können dann innerhalb einer ServiceNow-Instanz erfüllt werden.

Hinweis:
Die Funktionalität zum Anfordern von Gesundheitsfällen kann nur für anwenderdefinierte Gesundheitsfalltypen erfüllt werden. Um Gesundheitsfälle zu erfüllen, müssen Sie zuerst Ihren eigenen anwenderdefinierten Gesundheitsfalltyp erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Falltypen für das Gesundheitswesen für EMR-Hilfe.

Gesundheitsfall erstellen

Um einen Fall aus Ihrem EMR zu erstellen, wählen Sie Fall aus dem Gesundheitswesen im Optionsmenü Anforderungen oben rechts. Das Formular „Gesundheitsfall“ wird dann angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Fallfelder für das Gesundheitswesen

Feld	Beschreibung
EMR-Sitzungsinformationen	EMR-Sitzungsinformationen zeigen die Werte für alle konfigurierten Parameter an, die aus EMR erfasst wurden. Wenn Sie einen Parameter für die Anzeige hier konfiguriert haben, er jedoch nicht generiert wird, liegt dies daran, dass für diesen Parameter kein Wert von EMR übergeben wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fallfelder für das Gesundheitswesen (Fortsetzung)

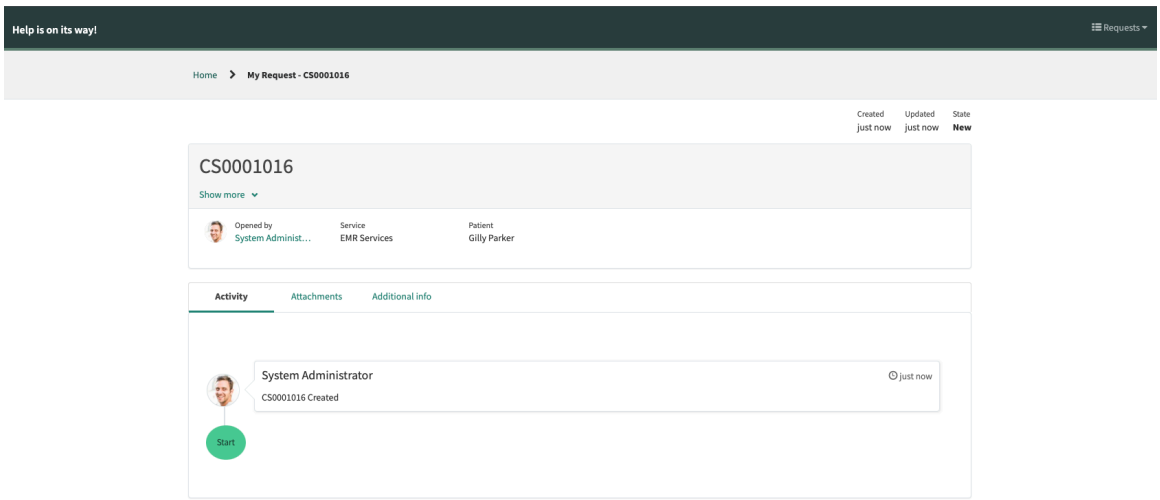
Feld	Beschreibung
	Diese Felder werden automatisch ausgefüllt und sind schreibgeschützt.
Gesundheitsorganisation	Gesundheitsorganisation, die diesem Gesundheitsfall zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch basierend auf der Organisation des Anwenders ausgefüllt, die ihm zugeordnet ist.
Medizinische Fachkraft	Der medizinische Fachkraft, die diesem Gesundheitsfall zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem behandelnden Arzt ausgefüllt, der die Anforderung stellt.
Ich benötige Hilfe bei	Der Grund für Ihre Anforderung. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Art der Gesundheitsdienstleistung aus, zu der Sie Hilfe benötigen.
Hat dies mit einem Patientendatensatz zu tun?	Wählen Sie diese Option aus, um anzugeben, dass diese Anforderung einem Patientendatensatz zugeordnet ist. Falls ja, wird das Patientenfeld sichtbar und kann ausgefüllt werden.
Patient	Der Patient, der diesem Gesundheitsfall zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn der Parameter **„Patienten-ID“**von der EMR übergeben wird.
Beschreibung	Beschreibung Ihres Problems.
Geschützte Gesundheitsinformationen (PHI)	Geben Sie Details wie den Patientennamen, die Patientennummer und das Geburtsdatum ein. Der in dieses Feld eingegebene Wert ist verschlüsselt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klicken Sie auf „Absenden“, um Ihre Anforderung für den Gesundheitsfall zur Erfüllung weiterzuleiten.

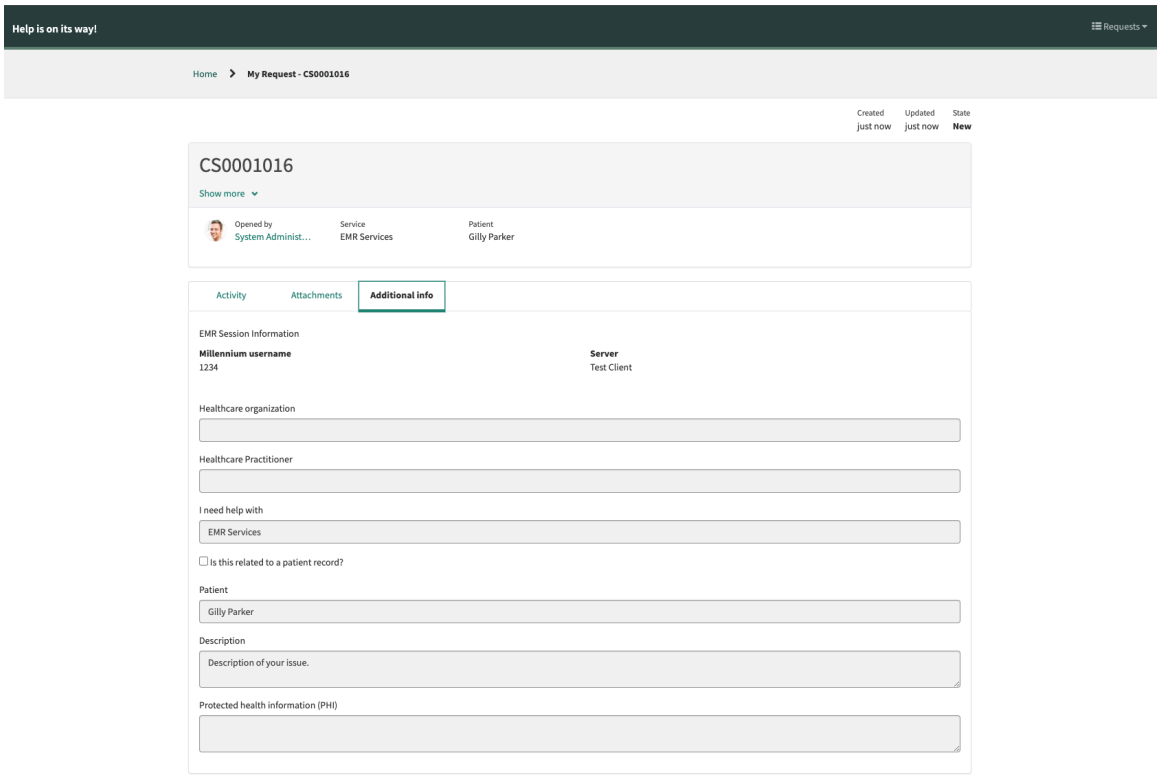
Informationen zu Gesundheitsfall übermittelt

Nach der Übermittlung Ihres Gesundheitsfalls können Sie die übermittelten Informationen direkt im Portal überprüfen.



- Auf der Registerkarte Aktivität wird der Status der Anforderung angezeigt.
- Auf der Registerkarte Anhänge werden alle Anhänge angezeigt, die der Anforderung zugeordnet sind.
- Auf der Registerkarte Zusätzliche Informationen wird eine schreibgeschützte Version aller für die Anforderung übermittelten Informationen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



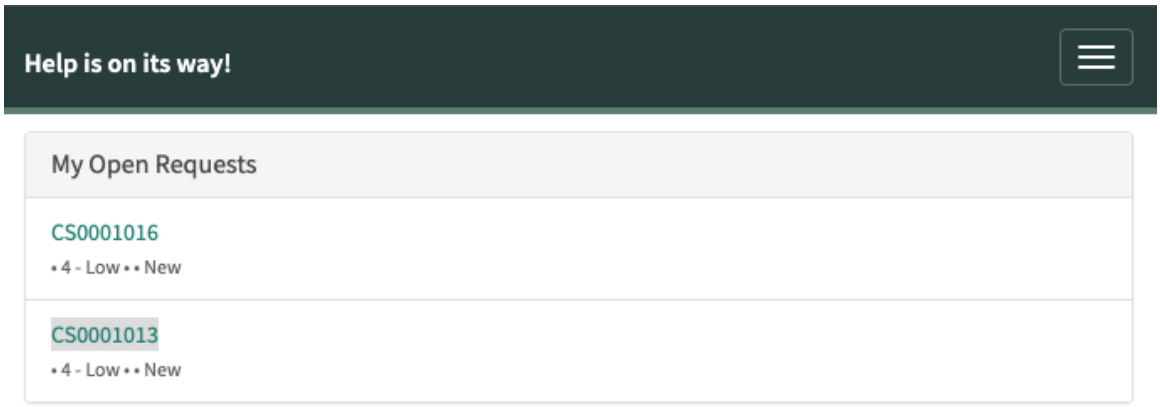
Virtual Agent in EMR-Hilfe

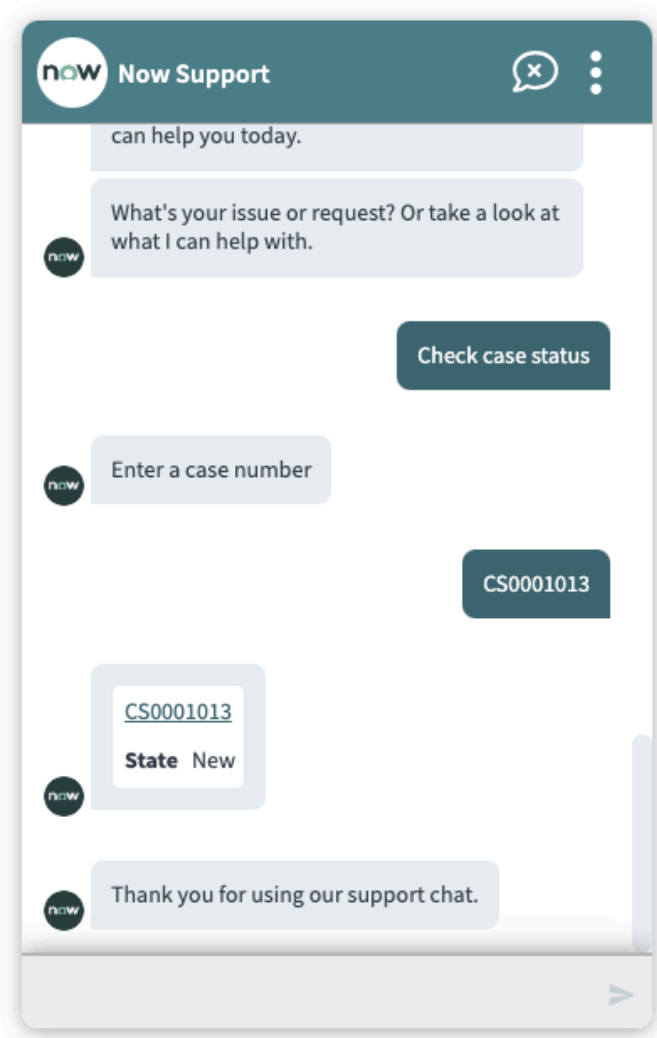
Virtual Agent, die Konversations-Bot-Plattform von ServiceNow, ist beim Erstellen von Anforderungen über das EMR-Hilfeportal verfügbar.

Mit Virtual Agent können Sie schnell Informationen erhalten, Entscheidungen treffen und allgemeine Arbeitsaufgaben ausführen.

Klicken Sie zur Interaktion mit Virtual Agent einfach auf das Chatfenster-Symbol in der rechten unteren Ecke des Bildschirms.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent as an application design element .

Lösen von EMR-Hilfeanforderungen

Sie können eine ServiceNow-Instanz verwenden, um im EMR-Hilfe-Serviceportal generierte Anforderungen zu lösen.

Arbeiten Sie an Aufgabendatensätzen, die automatisch erstellt werden, wenn medizinische Fachkräfte Serviceanfragen an ServiceNow über ein EMR-System übermitteln.

Als Erfüller können Sie beispielsweise als IT-Mitarbeiter auf den Aufgabendatensatz für eine IT-Serviceanfrage in der ServiceNow-Instanz zugreifen, die mit dem EMR-System verknüpft ist. Incidents sind der Aufgabentyp, der standardmäßig mit der Anwendung EMR Help konfiguriert wird.

Hinweis:
Die zugehörige Liste „EMR-Anforderungsdaten“ eines Incident-Formulars enthält alle systemspezifischen EMR-Daten. Die Daten in der zugehörigen Liste „EMR-Anforderungsdaten“ können nur angezeigt werden, wenn Sie zusätzlich zur Rolle itil über die Rolle sn_ind_rmt_help.viewer verfügen. Wenn Sie nicht über die erforderlichen Rollen verfügen, scheint diese zugehörige Liste leer zu sein.

Um Gesundheitsfälle zu erfüllen, müssen Sie zuerst Ihren eigenen anwenderdefinierten Gesundheitsfalltyp erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Falltypen für das Gesundheitswesen für EMR-Hilfe.

Verwenden Sie den -Arbeitsbereich, um von einem EMR-System übermittelte Anforderungen anzuzeigen.

Verwenden Sie die EMR-Hilfe für Folgendes:

- Anzeigen und Lösen ServiceNow von IT-Serviceanforderungen, die von EMR-Systemenübermittelt wurden
- Anzeigen und Lösen von Gesundheitsfällen, die von EMR-Systemen übermittelt wurden

Anzeigen und Lösen ServiceNow von IT-Serviceanforderungen, die von EMR-Systemenübermittelt wurden

Arbeiten Sie an Aufgabendatensätzen, die automatisch erstellt werden, wenn medizinische Fachkräfte ServiceNow IT-Serviceanforderungen über ein EMR-Systemeinreichen.

Stellen Sie sicher, dass ein Administrator dem Incident-Formular die zugehörige Liste „EMR-Incident-Daten“ hinzugefügt hat. Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayout konfigurieren .

Incidents sind der Aufgabentyp, der standardmäßig mit der Anwendung EMR-Hilfe konfiguriert wird.

Sie können das Modul EMR-Hilfe oder das Incident-Modul verwenden, um auf Incidents zuzugreifen, die von einem EMR-Systemübermittelt wurden.

- Informationen zur Verwendung des Incident-Moduls finden Sie unter Zeigen Sie einen EMR-Incident im Incident-Modul an, und lösen Sie ihn.
- Informationen zur Verwendung des Moduls EMR-Hilfe finden Sie unter Zeigen Sie einen EMR-Incident im Modul EMR-Hilfe an, und lösen Sie ihn.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie einen EMR-Incident im Incident-Modul an, und lösen Sie ihn

Bearbeiten Sie IT-Serviceanfragen ServiceNow, die von medizinischen Fachkräften mit dem Incident-Modul übermittelt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil und sn_ind_rmt_help.viewer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Suchen Sie in der Incidents-Liste nach dem EMR-Incident, an dem Sie arbeiten möchten.
3. Klicken Sie in der Spalte **Nummer** auf den Link zum EMR-Incident.
4. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste EMR-Incident-Daten des Incident-Formulars die Informationen aus dem EMR-Systeman.

   Hinweis:
   Unter Umständen muss Ihr Administrator das Formular konfigurieren, um die zugehörige Liste „EMR-Incident-Daten“ hinzuzufügen. Sie können Daten in dieser zugehörigen Liste nur anzeigen, wenn Sie zusätzlich zur Rolle itil über die Rolle sn_ind_rmt_help.viewer verfügen. Wenn Sie nicht über die erforderlichen Rollen verfügen, scheint die zugehörige Liste „EMR-Incident-Daten“ leer zu sein.

5. Lösen und schließen Sie den Incident.

   a. Wählen Sie die Registerkarte **Lösungsinformationen** aus.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   #### Auflösungsinformationsfelder

Feld	Beschreibung
Wissen	Option zum Generieren eines Wissensartikels mit den Informationen aus dem Incident.
Gelöst von	Benutzer, der das Problem gelöst hat sowie Datum und Uhrzeit, zu der der Incident geschlossen wurde.
Gelöst	Datum und Uhrzeit, zu denen der Incident gelöst wurde.
Lösungscode	Informationen zur Kategorisierung von gelösten Fällen.
Lösungsnotizen	Hinweise dazu, wie ein Incident gelöst wurde.

   c. Klicken Sie auf **Lösen**.

   d. **Wahlweise:** Schließen Sie den Incident, indem Sie **auf Incident schließen**klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie einen EMR-Incident im Modul EMR-Hilfe an, und lösen Sie ihn

Bearbeiten Sie IT-Serviceanfragen für ServiceNow, die von medizinischen Fachkräften mit dem Modul EMR-Hilfe eingereicht wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil und sn_ind_rmt_help.viewer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **EMR-Hilfe** > **EMR-Incidents** > **Meine offenen Elemente**.
2. Suchen Sie in der Liste EMR Incidents nach dem EMR-Incident, den Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie in der Spalte **Nummer** auf den Link zum EMR-Incident.
4. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste EMR-Incident-Daten des Incident-Formulars die Informationen aus dem EMR-Systeman.

   Hinweis:
   Unter Umständen muss Ihr Administrator das Formular konfigurieren, um die zugehörige Liste „EMR-Incident-Daten“ hinzuzufügen. Sie können Daten in dieser zugehörigen Liste nur anzeigen, wenn Sie zusätzlich zur Rolle itil über die Rolle sn_ind_rmt_help.viewer verfügen. Andernfalls erscheint die zugehörige Liste „EMR-Incident-Daten“ leer.

5. Lösen und schließen Sie den Incident.
   a. Wählen Sie die Registerkarte Lösungsinformationen aus.
   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Auflösungsinformationsfelder

Feld	Beschreibung
Wissen	Option zum Generieren eines Wissensartikels mit den Informationen aus dem Incident.
Gelöst von	Benutzer, der das Problem gelöst hat sowie Datum und Uhrzeit, zu der der Incident geschlossen wurde.
Gelöst	Datum und Uhrzeit, zu denen der Incident gelöst wurde.
Lösungscode	Informationen zur Kategorisierung von gelösten Fällen.
Lösungsnotizen	Hinweise dazu, wie ein Incident gelöst wurde.

   c. Klicken Sie auf **Lösen**.
   d. **Wahlweise:** Schließen Sie den Incident, indem Sie **auf Incident schließen**klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

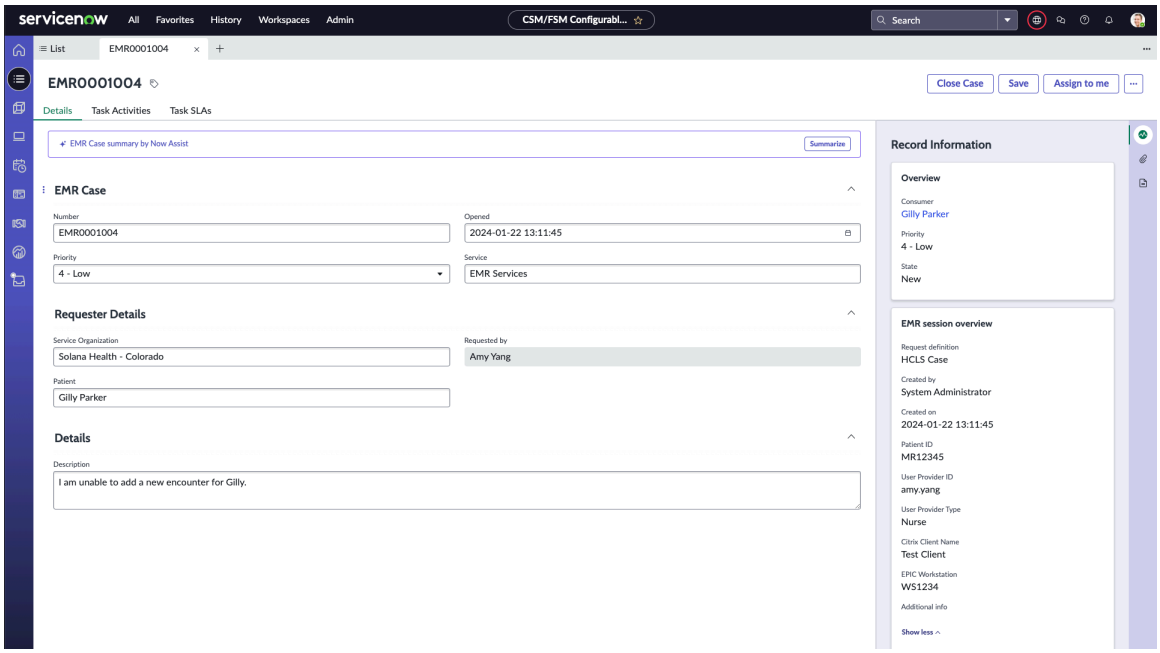
Anzeigen und Lösen von Gesundheitsfällen, die von EMR-Systemen übermittelt wurden

Verwenden Sie den -Arbeitsbereich in einer Instanz ServiceNow, um an Gesundheitsfällen zu arbeiten, die aus einem EMR-System erstellt wurden.

Zeigen Sie einen EMR-Gesundheitsfall im Arbeitsbereich an, und lösen Sie ihn

Verwenden Sie den Arbeitsbereich, um aus der EMR-Hilfe generierte Gesundheitsfälle zu erfüllen.

Um Gesundheitsfälle zu erfüllen, müssen Sie zuerst Ihren eigenen anwenderdefinierten Gesundheitsfalltyp erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Falltypen für das Gesundheitswesen für EMR-Hilfe.



Informationen aus der EMR-Anforderung werden im kontextbezogenen Seitenbereich der EMR-Sitzungsübersicht erfasst.

Lösen eines Falls aus dem Gesundheitswesen mit dem konfigurierbaren Arbeitsbereich für CDM/FSM

Verwenden Sie Workspace in einer ServiceNow-Instanz, um an Gesundheitsfällen zu arbeiten, die in einem EMR-System erstellt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_rmt_help.viewer

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das **Listensymbol**, und navigieren Sie zu **Fälle** > **Alle**.
3. Wählen Sie den EMR-Fall aus, den Sie bearbeiten möchten.
4. Überprüfen Sie den Fall auf der Registerkarte **Details**.

Hinweis:

Informationen aus der EMR-Anforderung werden im kontextbezogenen Seitenbereich der **EMR-Sitzungsübersicht** erfasst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Um den EMR-Fall zu schließen, scrollen Sie zum Abschnitt **Abschlussinformationen**.
6. Füllen Sie im Abschnitt **„Abschlussinformationen“** die Formularfelder aus.
7. Wählen Sie **Fall schließen**aus.

EMR-Hilfe – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Funktionen EMR-Hilfe von .

Mit EMR-Hilfe installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung EMR-Hilfe werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und Plugins.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollen, die in installiert sind EMR-Hilfe

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_ind_rmt_help.admin	Richten Sie Definitionen für Remote-Anforderungen und Datentabellen ein, identifizieren Sie geskriptete REST APIs für die Verwendung, und konfigurieren Sie einen Datensatzersteller.	sn_ind_rmt_help.requester
sn_ind_rmt_help.requester	Senden und überwachen Sie eine ServiceNow -Serviceanfrage aus einem EMR-System.	sn_ind_rmt_help.viewer
sn_ind_rmt_help.viewer	Zeigen Sie Details der EMR-Daten an, die einer Serviceanfrage ServiceNow zugeordnet sind. **Hinweis:** Weisen Sie die Rolle sn_ind_rmt_help.viewer Service Desk-Mitarbeitern zu, die an Problemen arbeiten, die vom EMR-Systemgemeldet wurden. Standardmäßig bietet diese Rolle Zugriff auf die EMR-Variablen, die in der Tabelle „EMR-Anforderungsdaten“ [sn_ind_rmt_help_incident_data] gespeichert sind.	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

In installierte Tabellen EMR-Hilfe

Tabelle	Beschreibung
Remote-Anforderungsparameter [sn_ind_rmt_help_request_param]	Enthält Parameter für IT-Serviceanforderungen, die für das EMR-System über Ihre Instanz ServiceNow verfügbar sind.
Remote-Anforderungsdaten [sn_ind_rmt_help_request_data]	Stellt grundlegende Felder für IT-Serviceanfragen bereit. Sie können diese Tabelle erweitern, um weitere Daten aus einer IT-Serviceanfrage aufzunehmen. Jeder Remote-Anforderungsparameter hat eine entsprechende Spalte in dieser Tabelle.
Definition der Remote-Anforderung [sn_ind_rmt_help_request_defn]	Ordnet einen Aufgabentyp einer Anforderungsdatentabelle zu und enthält auch die Zuordnung der Anforderungskonfiguration.
EMR-Incident-Daten sn_ind_rmt_help_incident_data]	Enthält Daten aus dem EMR-System, die in IT-Serviceanforderungen enthalten sind. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Remote-Anforderungsdaten“ [sn_ind_rmt_help_request_data] um aufgabenspezifische Daten aus IT-Serviceanfragen.
Konfigurationszuordnung anfordern [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map]	Ordnet Anforderungsparameter den Spalten in der Datentabelle „Remote-Anforderungsdaten“ [sn_ind_rmt_help_request_data] oder deren untergeordneter Tabelle zu.

Installierte Plugins

Plugins installiert in EMR-Hilfe

Plugin	Beschreibung
Plugin „Verschlüsselungsunterstützung“ (com.glide.encryption)	Verschlüsselt Tabellenspalten und Anhänge, die einem EMR-Client oder -System IT-Serviceanfrage zugeordnet sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Store Anwendungen installiert

ServiceNow Store In installierte Anwendungen EMR-Hilfe

Anwendung	Beschreibung
Industry Core (com.sn_ind)	Enthält allgemeine Objekte, Codeartefakte und Anforderungsdefinitionen für vertikale Branchenanwendungen.

Tabellen des EMR-Hilfe-Datenmodells

Mit der Anwendung EMR Help installierte Tabellen ermöglichen es Ihnen, Anforderungen in Ihrer Instanz ServiceNow® von einem EMR-System aus zu übermitteln.

Weitere Informationen zum EMR-Hilfe-Datenmodell finden Sie unter EMR-Hilfe-Datenmodell.

Definitionstabelle für Remote-Anforderungen

In der Tabelle „Remote-Anforderungsdefinition“ [sn_ind_rmt_help_request_defn] werden der Datensatzersteller und der Aufgabentyp gespeichert.

Definitionstabelle für Remote-Anforderungen

Die Tabelle „Remote-Anforderungsdefinition“ [sn_ind_rmt_help_request_defn] weist die folgenden Funktionen auf:

- Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata], die das Wörterbuchattribut update_synch verwendet, um Anpassungen zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Von Update-Sätzen nachverfolgte Anpassungen .
- Modelliert einen Anforderungsparameter, der aus einem EMR-Systemstammt.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_ind_rmt_help.admin.

Formularfelder zur Definition der Remote-Anforderung

Feld	Datentyp	Beschreibung
Datensatzersteller	Referenz	Stellt den Datensatzersteller dar, der der Definition der Remote-Anforderung zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Create a record producer
Anforderungsdatentabelle	Tabellenname	Die Tabelle, in der die Werte der EMR-Sitzungsinformationen gespeichert werden, die beim Erstellen der Aufgabe vom Datensatzersteller erfasst wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder zur Definition der Remote-Anforderung (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
Rest-API-Aufgabenparameter	Feldliste	Bietet die Möglichkeit, Felder auszuwählen, die für die aufgelisteten API-Aktionen verfügbar gemacht werden sollen. Die ausgewählten Felder stehen für REST-API-Vorgänge für die folgende zugehörige Anforderungsdefinition zur Verfügung: **1.** Aufgabe erstellen **2.** Aufgabenliste **3.** Aufgabendetail **4.** Aufgabenaktualisierung

Parametertabelle für Remote-Anforderungen

In der Tabelle „Remote-Anforderungsparameter“ [sn_ind_rmt_help_request_param] werden alle Parameter gespeichert, die für alle Remote-Anforderungsdefinitionen verwendet werden können.

Tabelle mit Parametern für Remote-Anforderungen

Die Tabelle „Parameter für Remote-Anforderung“ [sn_ind_rmt_help_request_param] weist die folgenden Funktionen auf:

- Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata], die das Wörterbuchattribut update_synch verwendet, um Anpassungen zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Von Update-Sätzen nachverfolgte Anpassungen .
- Modelliert einen Anforderungsparameter, der aus einem EMR-Systemstammt.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_ind_rmt_help.admin.

Formularfelder für Remote-Anforderungsparameter

Feld	Datentyp	Beschreibung
Aktiv	Wahr/Falsch	Legt den Parameter als aktiv fest, um ihn in einer Anforderungsdefinition zu verwenden.
Domäne	Domänen-ID	Die Domäne, die diesem Datensatz zugeordnet ist.
ID	Zeichenfolge	Eindeutiger Bezeichner für diesen Parameter, der in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder für Remote-Anforderungsparameter (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		einer Anforderungsdefinition verwendet wird.
Name	Zeichenfolge	Name dieses Remote-Anforderungsparameters.
Sensible Daten	Wahr/Falsch	Wird verwendet, um zu klassifizieren, ob die von diesem Parameter empfangenen Informationen vertraulich sind oder nicht. **Hinweis:** Als „wahr“ markierte Felder dürfen nur Datenspalten zugeordnet werden, für die die Verschlüsselung auf Spaltenebene aktiviert ist. Weitere Informationen zur Verschlüsselung auf Spaltenebene finden Sie unter:
Quellsystem	Zeichenfolge	Stellt das EMR-System dar, das dieser Parameter unterstützt. Zur Unterstützung aller EMR-Systeme legen Sie dieses Feld auf **einen beliebigen Wert**fest.

Tabelle mit Daten für Remote-Anforderungen

In der Tabelle mit Daten zu Remote-Anforderungen [sn_ind_rmt_help_request_data] werden die erfassten Parameterdaten gespeichert, die einem Aufgabendatensatz zugeordnet sind.

Die Tabelle mit Daten zu Remote-Anforderungen [sn_ind_rmt_help_request_data] weist folgende Features auf:

- Speichert zusätzliche Daten aus einem EMR-System.
- Erweiterbar und zum Erstellen von Datentabellen basierend auf einem Aufgabentyp verwendet.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_ind_rmt_help.admin.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Das Speichern von Daten aus dem EMR-System in der Tabelle mit Remote-Anforderungsdaten [sn_ind_rmt_help_request_data] oder der zugehörigen erweiterten untergeordneten Datentabelle bietet eine Sicherheitsebene. Als Administrator können Sie die Tabelle mit Daten zu Remote-Anforderungen [sn_ind_rmt_help_request_data] für einen bestimmten Aufgabentyp erweitern, um zusätzliche Informationen aus einem EMR-Systemzu speichern. Die Anwendung EMR-Hilfe stellt beispielsweise die Tabelle „EMR-Anforderungsdaten“ [sn_ind_rmt_help_incident_data] bereit, die die Tabelle „Remote-Anforderungsdaten“ [sn_ind_rmt_help_request_data] erweitert und Incidents zu Serviceanfragen zuordnet.

Formularfelder für Remote-Anforderungsdaten

Feld	Datentyp	Beschreibung
Zusätzliche Information	Zeichenfolge	Dieses Feld wird verwendet, um zusätzliche vertrauliche Informationen zu speichern, wenn Sie eine Anforderung von EMR senden. Dieses Feld verfügt über eine Verschlüsselung auf Spaltenebene.
Erstellt	Datum/Uhrzeit	Datum und Zeitstempel der Erstellung dieses Datensatzes.
Erstellt von	Zeichenfolge	Der Name des Anwenders, der diesen Datensatz erstellt hat.
Domäne	Domänen-ID	Die Domäne, die diesem Datensatz zugeordnet ist.
Patienten-ID	Zeichenfolge	Stellt den eindeutigen Patientenbezeichner (d. h. MRN) für diesen Patienten im EMR-System dar.
Anforderungsdefinition	Referenz	Verweist auf die Definition der Remote-Anforderung.
Quellsystem	Zeichenfolge	Stellt das EMR-System dar, von dem diese Anforderung stammt. IE, Epic.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder für Remote-Anforderungsdaten (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		Hinweis: Wenn dieser Wert unbekannt ist, bedeutet dies, dass beim Erstellen des Datensatzes kein Quellsystem angegeben wurde.
Sys-ID	Sys-ID (GUID)	Eindeutige sys_id, die jede Tabelle hat.
Tags	Zugehörige Tags	Tags, die sich auf diesen Datensatz beziehen.
Aufgabe	Referenz	Verweist auf die zugeordnete Aufgabe.
Aufgabentyp	Tabellenname	Der Aufgabentyp, der in der Remote-Anforderungsdefinition konfiguriert ist, die zum Generieren dieses Datensatzes verwendet wurde.
Aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Stempel von Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung.
Aktualisiert von	Zeichenfolge	Name der Person, die den Datensatz zuletzt aktualisiert hat.
Updates	Ganzzahl	Anzahl der erfolgten Updates.

EMR-Anforderungsdatentabelle

In der Tabelle „EMR-Anforderungsdaten“ [sn_ind_rmt_help_incident_data] werden die erfassten Parameterdaten gespeichert, die einem Aufgabendatensatz zugeordnet sind.

Die Tabelle „EMR-Anforderungsdaten“ [sn_ind_rmt_help_incident_data] weist die folgenden Funktionen auf:

- Erweitert die Tabelle mit Daten zu Remote-Anforderungen [sn_ind_rmt_help_incident_data].
- Modelle für anforderungsspezifische EMR-Daten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Entspricht Anforderungsparametern.
- Enthält die Funktion zum Hinzufügen weiterer Spalten für beliebige zusätzliche Parameter.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_ind_rmt_help.admin.

Formularfelder für Remote-Anforderungsdaten

Feld	Datentyp
E-Mail-Adresse	Zeichenfolge
Umgebung	Zeichenfolge
Ist der Anwender ein Arzt?	Zeichenfolge
Problemtyp	Zeichenfolge
Millennium-Anwendername	Zeichenfolge
Telefondurchwahl	Zeichenfolge
Position	Zeichenfolge
Server	Zeichenfolge
Sitzungsaufzeichnungs-ID	Zeichenfolge
Arbeitsplatz-PC	Zeichenfolge

Zuordnungstabelle für die Anforderungskonfiguration

In der Zuordnungstabelle für die Anforderungskonfiguration [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map] wird die Zuordnung zwischen dem Anforderungsparameter und der Anforderungsdefinition gespeichert.

Die Tabelle „Zuordnung der Konfiguration anfordern“ [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map] weist die folgenden Funktionen auf:

- Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata], die das Wörterbuchattribut update_synch verwendet, um Anpassungen zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Von Update-Sätzen nachverfolgte Anpassungen.
- Ordnet bei einer Anforderungsdefinition jeden aktiven Anforderungsparameter einer bestimmten Spalte in der entsprechenden Anforderungsdatentabelle zu.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn_ind_rmt_help.admin.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder für die Konfigurationszuordnung anfordern

Feld	Datentyp	Beschreibung
Domäne	Domänen-ID	Die Domäne, die diesem Datensatz zugeordnet ist.
Interne ID	Zeichenfolge	Die interne ID, die diesem Datensatz zugeordnet ist.
Reihenfolge	Ganzzahl	Die Reihenfolge, in der Ihre Parameter in der kontextabhängigen Sidebar angezeigt werden.
Anforderungsdatenspalte	Feldname	Das Feld in der Aufgabentyptabelle, das in der Anforderungsdefinition definiert ist.
Anforderungsdefinition	Referenz	Verweist auf die Definition der Remote-Anforderung.
Anforderungsparameter	Referenz	Verweist auf den Remote-Anforderungsparameter.

Domänentrennung und EMR-Hilfe

Domänentrennung wird für EMR-Hilfe unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Die Anwendung EMR-Hilfe umfasst Domänentrennung für Konfigurationstabellen (Anforderungsdefinition, Anforderungsparameter und Zuordnung von Definition zu Parameter) sowie Domänentrennung für Transaktionsdaten wie Aufgaben und zugehörige Anforderungsdaten, die vom EMR-System eingehen.

Domänentrennung wird in den folgenden Aspekten der Anwendung EMR-Hilfe aktiviert:

- Die in der Datentabelle für Remote-Anforderungen [sn_ind_rmt_help_request_data] gespeicherten Daten sind domänengetrennt.
- Aufgaben, die beim Auslösen von einem Datensatzersteller oder bei Verwendung einer REST API erstellt werden, sind domänengetrennt.
- Anforderungsparameter können zur Verwendung in verschiedenen Domänen erstellt werden.
- Anforderungsdefinitionen können zur Verwendung in verschiedenen Domänen erstellt werden.
- Anforderungsdefinitionszuordnungen können zur Verwendung in verschiedenen Domänen erstellt werden.

So funktioniert Domain Separation in EMR-Hilfe

Für Kunden, die in ihren EMR-Systemen ein EMR-Hilfe-Serviceportal verwenden, um IT-Serviceanforderungen ServiceNow zu stellen, wird die Domäne über die Sitzung des angemeldeten Benutzers, die erstellte Aufgabe und die zugehörigen Anforderungsdaten festgelegt.

Für Kunden, die die API *für Remote-Hilfeanforderungen* verwenden, kann ein Administrator eine Aufgabe und die zugehörigen Remote-Anforderungsdaten domänentrennen, indem er beim Erstellen der Anforderung einen der folgenden Parameter im Objekt *task_parameters* sendet.

- Aufgabe für Anwender (task_for)

  Hinweis:
  Gültig für alle Aufgabentypen.

- Anrufer (caller_id)

  Hinweis:
  Gilt nur für die Incident-Tabelle [incident].

Für Incidents wird die Domäne der Aufgabe über den Parameter „caller_id“ festgelegt, wenn dieser im Anforderungstext angegeben ist. Wenn der Parameter „caller_id“ nicht angegeben ist, wird die Domäne der Aufgabe als die Domäne des Benutzers festgelegt, der im Parameter „task_for“ angegeben ist. Wenn keiner dieser Parameter im Anforderungstext angegeben ist, wird die Domäne der Aufgabe anhand der Domäne des authentifizierten Benutzers festgelegt, der die *Remote-Hilfeanforderungs* -API aufruft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänengetrennte Tabellen

- Definition der Remote-Anforderung (sn_ind_rmt_help_request_defn)
- Remote-Anforderungsparameter (sn_ind_rmt_help_request_param)
- Konfigurationszuordnung anfordern (sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map)
- Remote-Anforderungsdaten (sn_ind_rmt_help_request_data) und die zugehörigen erweiterten untergeordneten Datentabellen
- Aufgabe [task]

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Patient Support Services

Optimieren Sie mit der Anwendung ServiceNow® Patient Support Services das Onboarding, die Schulung und die Einbindung verschiedener Patientenunterstützungsservices wie Rabattpläne, Programme zur Einhaltung, Opioid- undDiabetes-Management.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

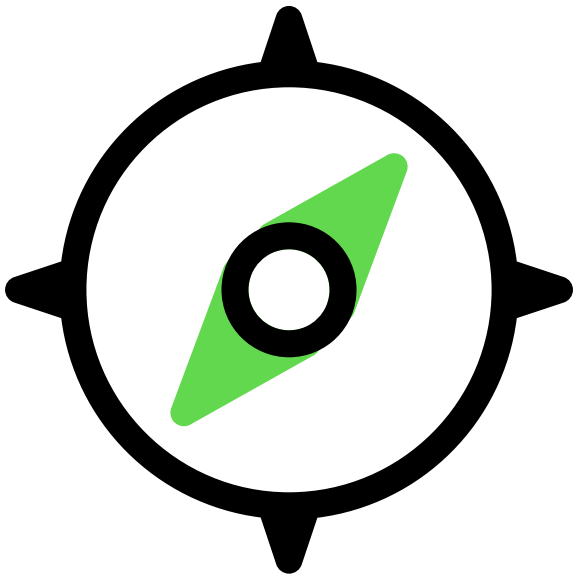
Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Apps im Store anfordern

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

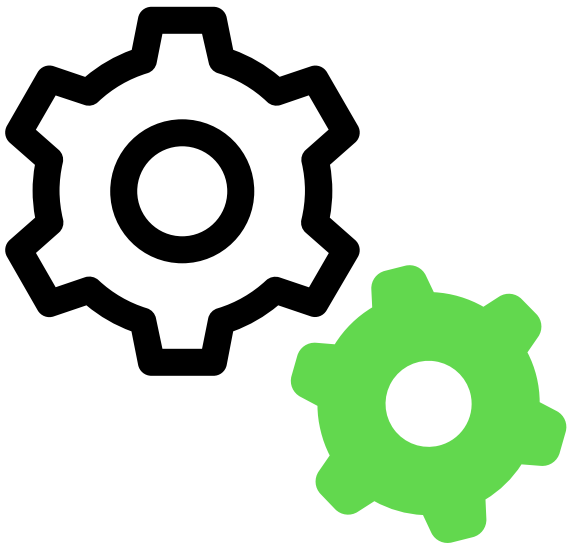
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Gesundheitsorganisationen Patient Support Services verwenden.

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.



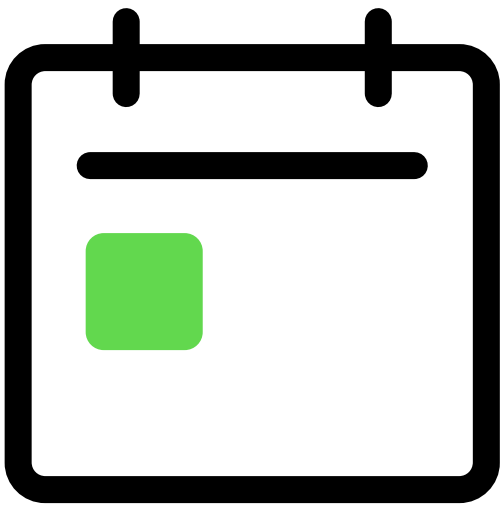
Verwalten Sie üb

Abgeschlossen



Schließen Sie Ihre Aufgabenelemente für Registrierungsanforderungen ab.

Termine für Schulungsanforderungen



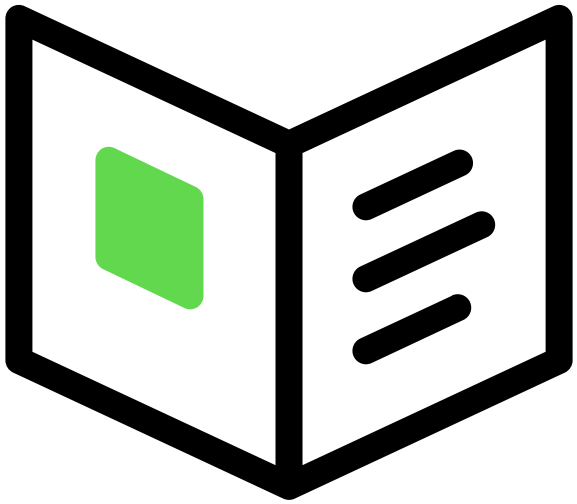
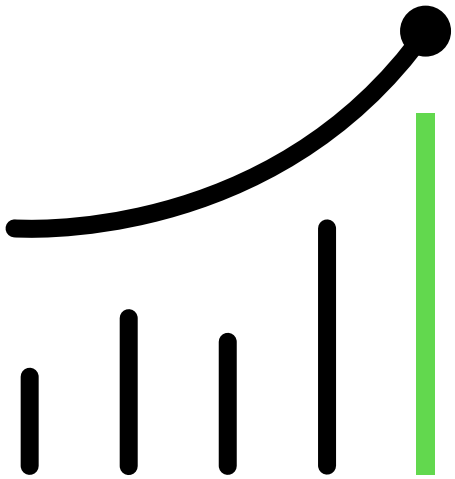
Buchen Sie Termine für die Registrierung von Schulungsanforderungen.



Erstellen Sie Reg

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenz	Analytics und Reporting
	
Rufen Sie Details zu Komponenten ab, einschließlich Tabellen und Eigenschaften.	Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mithilfe von Dashboards und Berichten.

erkunden Patient Support Services

Unabhängig davon, ob Sie die Implementierung der Anwendung Patient Support Services starten oder erweitern, erfahren Sie mehr über die verfügbaren Funktionen, um die Onboarding-, Schulungs- und Einbindungsprozesse für Ihre Patienten zu optimieren.

Übersicht

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Erleichtern Sie Patienten das Onboarding für jede Behandlung, und fördern Sie die Einhaltung, um bessere Gesundheitsergebnisse zu erzielen.

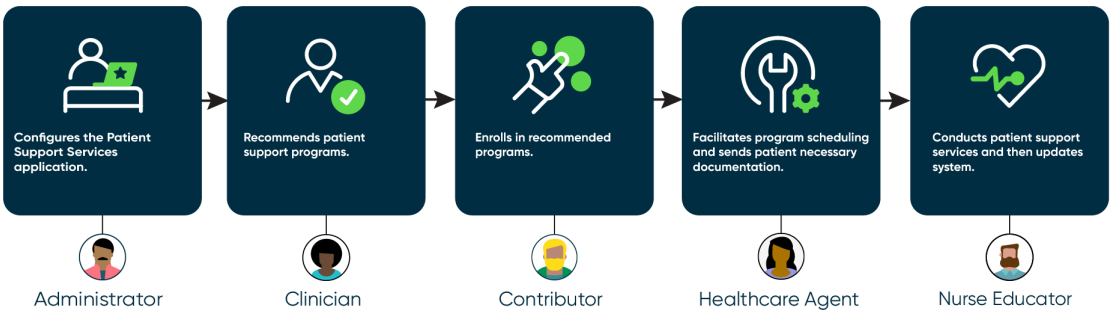
Überwinden Sie für Gesundheitsorganisationen die Hürden, mit denen Patienten zu Beginn einer Behandlung konfrontiert werden, indem Sie finanzielle Barrieren beseitigen, um den Zugang zu erleichtern und das Onboarding zu optimieren, damit Patienten schneller mit der Behandlung beginnen können.

Für Pflegekoordinatoren bietet das Playbook Patient Support Services eine geführte Experience zur Überprüfung von Registrierungsanforderungen. Sie können die Patienteninformationen verifizieren, Registrierungsdetails überprüfen, die erforderlichen Einwilligungsaufgaben und -formulare identifizieren und zuweisen und die entsprechende Dokumentation zur Vorautorisierung an die Versicherungsorganisation des Patienten senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anwendung Patient Support Services verwendet das Datenmodell, das von der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core bereitgestellt wird. Die Registrierungsanforderungen werden als Registrierungsfälle übermittelt und Patientenservice-Mitarbeitern zugewiesen, die als Pflegekoordinatoren fungieren. Diese können dann ein geführtes Playbook in ihrem Arbeitsbereich verwenden, um Aufgaben im Rahmen des Patientenunterstützungsprogramms zu erfüllen und einen Registrierungsfall zu schließen.

Workflow für Patientenunterstützungsservices



Im Workflow für Patientenunterstützungsservices:

1. Ein Administrator konfiguriert die Anwendung „Services zur Patientenunterstützung“.
2. Eine medizinische Person empfiehlt Patientenunterstützungsprogramme.
3. Ein Beitragender registriert sich für die empfohlenen Programme.
4. Ein Mitarbeiter im Gesundheitswesen erleichtert die Programmplanung und sendet dem Patienten die erforderliche Dokumentation.
5. Eine Krankenpflegeausbilderin führt Patientenunterstützungsdienste durch und aktualisiert dann das System.

Vorteile

Die Patientenunterstützungsservices bieten folgende Vorteile:

Leistungen von Patient Support Services

Leistung	Schlüsselfeatures	Rolle
Verwalten Sie Registrierungsanforderungen und erledigen Sie Aufgaben, z. B. Schulungsaufgaben.	Verwalten von Registrierungsanforderungen in Arbeitsbereich	Pflegekoordinator
Buchen Sie Termine für Supportprogramme, und erledigen Sie Aufgaben, die Ihnen als Patient zugewiesen sind.	Aufgaben für abschließen Patient Support Services	Patient

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistungen von Patient Support Services (Fortsetzung)

Leistung	Schlüsselfeatures	Rolle
Buchen Sie Termine für die Registrierung von Schulungsanforderungen.	Buchungstermine für Patient Support Services	Pflegekoordinator
Zeigen Sie Analysen und Datenvisualisierungen an, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse verbessern und den Wert von Selfservice quantifizieren können.	#unique_189	HCLS-Manager

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Patient Support Services finden Sie unter Patient Support Services konfigurieren.

Patient Support Services Workflow-Szenario

Verwenden Sie die Anwendung Patient Support Services, um die Registrierungsaktivitäten für einen Patientenunterstützungsservice zu optimieren, einschließlich Patienten-Onboarding und Vorautorisierung.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Szenario: Ein Arzt verschreibt Medikamente und Impfungen, um eine bei einem Patienten festgestellte Krankheit zu behandeln. Der Patient ist aufgrund einer hohen Zuzahlung von der Krankenversicherung wegen der hohen Kosten betroffen und hat Bedenken, sich selbst Impfungen zu verabreichen. Der Arzt informiert den Patienten über die Sparkarte und das Patientenunterstützungsprogramm eines Pharmaunternehmens. Der Arzt hilft dem Patienten dann, den Registrierungsantrag zu übermitteln. Im Registrierungsantragsformular gibt der Patient alle persönlichen und versicherungsbezogenen Daten ein und fordert Unterstützung für die Sparkarte, den Entsorgungsservice für medizinische Geräte und Schulungen zur Schulung von Arzneimitteln an. Der Patient unterzeichnet die HIPAA-Einwilligung (Health Insurance Portability and Accountability Act) und übermittelt das Registrierungsantragsformular. Wenn in der Instanz ServiceNow ein Registrierungsfall erstellt wird, initiiert der Workflow Patient Support Services ein Playbook, das für Registrierungsfälle konfiguriert ist. Der Fall wird John zugewiesen, der Pflegekoordinator ist.

Die folgende Grafik zeigt, wie die Anwendung Patient Support Services für die Verwaltung des Patientenunterstützungsprogramms verwendet wird (siehe Szenario).

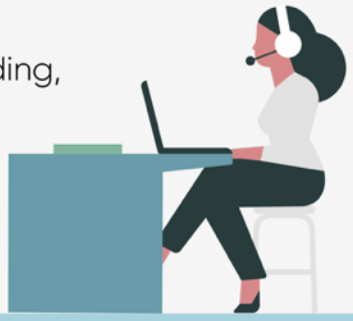
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Patient Support Services eine Serviceanfrage zur Patientenunterstützung verwalten

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.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im folgenden Workflow wird erläutert, wie verschiedene Benutzer die Anwendung Patient Support Services verwenden, damit sich der Patient für ein Patientenunterstützungsprogramm registrieren und die Sparkarte von einem Pharmaunternehmen erhalten kann:

1. John verwendet Arbeitsbereich, um den Registrierungsfall anzuzeigen.
2. In Arbeitsbereichkann John auf der Registerkarte **Patienteninformationen** vollständige Informationen zum Patienten anzeigen.

   John validiert die Patientendetails, einschließlich der hinterlegten Versicherung, Kontaktinformationen und Krankengeschichte.
3. John wählt dann die Registerkarte **Playbook** aus, um alle erforderlichen fallbezogenen Informationen anzuzeigen.

   Das Layout eines Playbooks ermöglicht es Pflegekoordinatoren, sich auf die Schritte zu konzentrieren, für die sie verantwortlich sind, und bietet gleichzeitig vollständigen Einblick in den End-to-End-Prozesslebenszyklus.
4. John überprüft den Antrag, verifiziert die Verschreibung und die Einwilligung und akzeptiert den Registrierungsantrag, nachdem er überprüft hat, dass der Patient die Berechtigungskriterien des Programms erfüllt.
5. Der Patient wird im Patientenunterstützungsprogramm registriert, und eine Willkommens-E-Mail wird an den Patienten gesendet.
6. Je nach Präferenz des Patienten arbeitet John entweder mit der Versicherungsgesellschaft zusammen oder koordiniert sich mit der Spezialmedikamente, um die Untersuchungsaktivitäten abzuschließen.
7. Nachdem die Leistungsuntersuchungsaktivitäten auf „Abgeschlossen“ gesetzt wurden, führt der Workflow Patient Support Services Folgendes aus:
   - Löst die Erfüllungsaufgaben für jeden Service aus, für den sich der Patient registriert hat In diesem Beispiel werden Aufgaben zum Senden einer Sparkarte und eines Entsorgungscontainers erstellt.
   - Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an den Patienten, um den Termin für die Schulungsunterstützung für Schulungen zu buchen.
8. John kontaktiert die Filiale, um das Rezept per Fax oder E-Mail zu bestellen, bestätigt das Lieferdatum des Medikaments in der Filiale und sendet eine Bestätigungs-E-Mail an den Patienten.
9. Der Patient bucht den Termin für das Schulungsprogramm für die Schulung über das Patientenportal, und dann wird der Zuweisungsgruppe „Unterstützung bei der Schulung des Pflegepersonals“ eine Schulungsaufgabe zugewiesen.
10. Ein Pflegeausbilder aus der Zuweisungsgruppe „Unterstützung für die Schulung des Pflegepersonals“ bietet dem Patienten Schulungen zu Schulungen an und vervollständigt die Schulungscheckliste in Arbeitsbereich.
11. Der Registrierungsfall wird auf „Abgeschlossen“ festgelegt, wenn alle Registrierungsaufgaben im Playbook auf „Abgeschlossen“ festgelegt sind.

Patient Support Services konfigurieren

Richten Sie die Anwendung Patient Support Services ein, um die Registrierungsaktivitäten abzuschließen, die einem Patientenserviceprogramm zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Hinweis:

Die Anwendung Patient Support Services basiert auf dem Datenmodell Patient Support Services, das Healthcare and Life Sciences-Datenmodell erweitert und alle Registrierungsanforderungen in der Tabelle „Registrierungsfall“ [sn_stationservice_enroll_case] speichert.

Die folgende Tabelle bietet einen Überblick über die für Patient Support Serviceserforderlichen Konfigurationsaufgaben.

Konfigurationsaufgaben für Patient Support Services

Aufgabe	Beschreibung
Patient Support Services installieren.	Installieren Sie die Anwendung Patient Support Services, um mit Patientenunterstützungsservices zu arbeiten.
Weisen Sie Rollen für Patient Support Services Anwender zu.	Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Patient Support Services zu steuern.
Verwenden Sie den Patient Support Services -Datenmodell.	Verwenden Sie Tabellen Patient Support Services, um die Daten für Registrierungsanforderungen zu speichern.
Genehmigen Sie eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen für Patient Support Services.	Genehmigen Sie eingeschränkte Anruferzugriffsrechte (Restricted Caller Access, RCA) für den Zugriff auf Dokumentvorlagen aus der Anwendung Patient Support Services.
Konfigurieren Sie ein Registrierungsanforderungsformular.	Konfigurieren Sie ein Registrierungsanforderungsformular, um Patienten oder medizinischen Fachkräften die Registrierung für -Programme Patient Support Services () zu ermöglichen, die von einer Gesundheitsorganisation angeboten werden.
Konfigurieren Sie den Übermittlungs-Flow des Registrierungsanforderungsformulars.	Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um zu entscheiden, welche Datensätze erstellt oder aktualisiert werden, nachdem ein Registrierungsanforderungsformular übermittelt wurde.
Bestimmen Sie, wer Schulungsaufgaben durchführen kann.	Fügen Sie der Zuweisungsgruppe „Support für Krankenpflegeschulungen“ Anwender hinzu, die die Schulungen für Patient Support Services durchführen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben für Patient Support Services (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie eine Terminbuchungseinstellung.	Ermöglichen Sie Patienten, einen Termin für die Schulungsaufgaben zu buchen, die in der Anwendung Patient Support Services durchgeführt werden
Konfigurieren Sie ein Programm.	Ermöglichen Sie Ihren Patienten, sich für ein Programm in der Anwendung Patient Support Services zu registrieren.
Konfigurieren Sie eine Prüfliste für ein Programm.	Konfigurieren Sie eine Prüfliste für ein Programm Patient Support Services als inoffizielle Liste von Fragen oder Aufgaben, die als Erinnerung für den Abschluss einer Registrierungsanforderung verwendet werden.
Konfigurieren Sie die automatische Generierung von Dokumenten.	Definieren Sie die Bedingungen für die automatische Generierung von Dokumenten für eine Registrierungsanforderung.
Fügen Sie dem Patientenportal ein Aufgabenmenüelement hinzu.	Konfigurieren Sie das Patientenportal so, dass ein Menüelement hinzugefügt wird, das alle Aufgaben für Registrierungsanforderungsaufgaben auflistet.
Konfigurieren Sie ein Playbook für Patient Support Services.	Konfigurieren Sie ein Playbook, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Lösung von Registrierungsfällen bereitzustellen.
Konfigurieren Sie eine Patient Support Services E-Mail-Benachrichtigung.	Konfigurieren Sie die E-Mail-Benachrichtigungen, die an Patienten über Patient Support Services -Programme gesendet werden.
Bestimmen Sie zusätzliche Anwenderprofile.	Bestimmen Sie, wer als Service Desk-Mitarbeiter-Connector oder Beitragender für Registrierungsfälle in der Anwendung Patient Support Services fungieren kann.
Richten Sie den Prozess für Beitragende ein, um einen Registrierungsfall zu erstellen.	Richten Sie den Prozess für die Erstellung von Registrierungsfällen in einem Serviceportal ein.

Patient Support Services installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Patient Support Services (sn_stationservice) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Patient Support Services installiert:

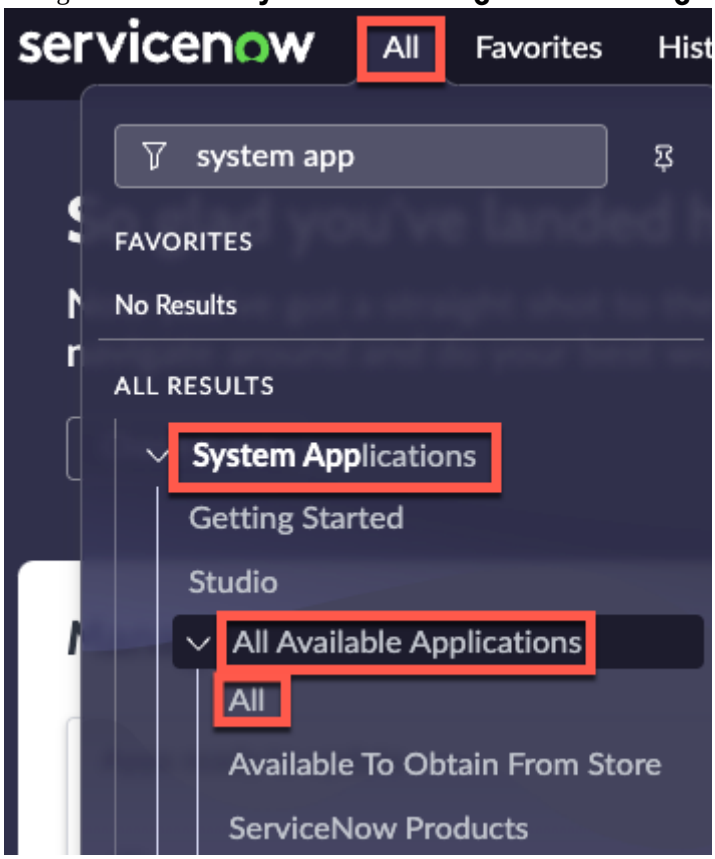
- Rollen
- Tabellen
- ServiceNow Store Anwendungen
- Business-Regeln

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Patient Support Services installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

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



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Patient Support Services (sn_stationservice).

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

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

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

Weisen Sie Rollen für Patient Support Services Anwender zu

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Patient Support Services zu steuern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Patient Support Services“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: sn_stationservice.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Patient Support Services verwenden.

Rollen, die in installiert sind Patient Support Services

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_stationservice.admin	Administratoren, die auf die Anwendung Patient Support Services zugreifen können.	sn_stationärservice.agent
sn_stationärservice.agent	Zeigt Registrierungsfälle als Pflegekoordinator an und erfüllt sie.	sn_hcls.healthcare_agent
sn_stationärservice.nurse_educator	Verwaltet Schulungsanforderungen für Patient Support Services als Ausbilder für Krankenpflege. **Hinweis:** Standardmäßig wird den Mitgliedern der Zuweisungsgruppe „Unterstützung bei der Krankenversicherungsschulung“ die Rolle „sn_stationservice.nurse_educator“ zugewiesen.	sn_hcls.practitioner
sn_stationärservice.fall_ersteller	Erstellt Registrierungsfälle für alle zugeordneten Objekte.	sn_stationärservice.fall_betrac
sn_stationärservice.agent_connector	Zeigt Registrierungsfälle für alle zugehörigen Objekte an, erstellt und aktualisiert sie.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_stationärservice.sm_age

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen, die in installiert sind Patient Support Services (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Benutzer mit dem Agent Connector-Profil kombinieren. Weitere Informationen finden Sie unter Ermittlung zusätzlicher Anwenderprofile in Patient Support Services.	
sn_stationärservice.fall_aufgabe_viewer	Zeigt alle Aufgaben an, die einem Registrierungsfall zugeordnet sind, auf den der Benutzer Zugriff hat.	Keine
sn_stationärservice.fall_betrachter	Zeigt alle in der Anwendung verfügbaren Registrierungsfälle an.	Keine
sn_stationservice.contributor	Erstellt Registrierungsfälle für Patienten. Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Anwender mit dem Profil „Beitragender“ kombinieren. Weitere Informationen finden Sie unter Ermittlung zusätzlicher Anwenderprofile in Patient Support Services.	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_vie • sn_stationärservice.fall_aufg • sn_hcls.stationär_daten_viev • sn_hcls.practitioner_data_vi • sn_hcls.health_insurance_da • sn_stationärservice.fall_betr • sn_hcls.revenue_cycle_data_ • sn_stationärservice.fall_erst
sn_stationärservice.sm_agent	Greift auf alle Daten im Zusammenhang mit Registrierungsanforderungen als Pflegekoordinator zu und zeigt sie an.	sn_stationärservice.fall_erstell

Automatische Übersetzung

Prozedur

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

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Patient Support Services-Datenmodell

Die Anwendung Patient Support Services stellt ein Datenmodell zur Verwendung im Workflow Patient Support Services bereit.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Das Datenmodell Patient Support Services erweitert das Datenmodell Healthcare and Life Sciences.

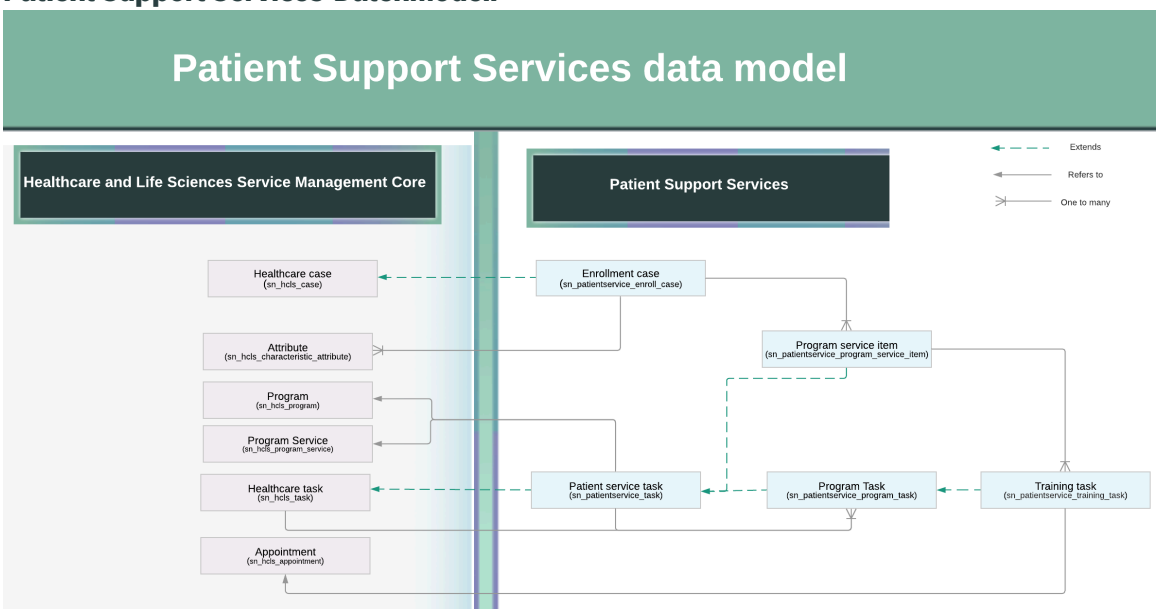
Das Patient Support Services-Datenmodell verwendet eine Kombination von Tabellen zum Speichern von Daten:

- Tabellen, die in der Anwendung Patient Support Services enthalten sind.
- Tabellen, die in der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core enthalten sind.

Sie können die Anwendung Patient Support Services installieren, um ihr Datenmodell zu verwenden.

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Beziehungen, aus denen sich das Datenmodell Patient Support Services zusammensetzt.

Patient Support Services-Datenmodell



Das Datenmodell Patient Support Services verwendet die folgenden Tabellen, die in der Anwendung Patient Support Services enthalten sind, um Daten zu speichern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Patient Support Services Anwendungstabellen

Tabelle	Beschreibung
Registrierungsfall [sn_stationservice_enroll_case]	Speichert die Registrierungsfälle. Das Feld **„Patient“** ist für einen Registrierungsfall obligatorisch.
Patientenservice-Aufgabe [sn_stationservice_task]	Basisaufgabentabelle, aus der die Tabellen „Programmaufgabe“ [sn_stationservice_program_task] und „Programmserviceelement“ [sn_stationservice_program_service erweitert werden. Erweitert die Tabelle „Healthcare Task“ [sn_hcls_task].
Patientenservice-Schulung [sn_stationservice_training_task]	Speichert die Details der Trainingsaufgaben, die einer Programmaufgabe zugeordnet sind.
Programmservice-Element [sn_stationservice_program_service_item]	Speichert die Details der Programmservice-Elementaufgaben, die einem Programmservice zugeordnet sind.
Programmaufgabe [sn_stationservice_program_task]	Speichert die Details der Programmaufgaben, die erstellt wurden, um von einem Patienten angeforderte Services zu erfüllen.

Das Datenmodell Patient Support Services verwendet die folgenden Tabellen, die in der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core enthalten sind.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Anwendungstabellen

Tabelle	Beschreibung
Attribut [sn_hcls_characterist_attribute]	Speichert die Merkmalsoptionen, die einem Programm oder Programmservice zugeordnet sind, das von einem Patienten beim Senden einer Registrierungsanforderung ausgewählt wurde.
Termin [sn_hcls_appointment]	Speichert die Details zur Terminbuchung für einen Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation
Gesundheitsfall [sn_hcls_case]	Unterstützt die Falltypen für das Gesundheitswesen.
Gesundheitsaufgabe [sn_hcls_task]	Unterstützt Gesundheitsaufgaben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Anwendungstabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Programm [sn_hcls_program]	Unterstützt das Programm und Schulungsaufgaben.
Programmservice [sn_hcls_program_service]	Unterstützt die Programmserviceaufgaben.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen für werden genehmigt Patient Support Services

Genehmigen Sie eingeschränkte Anruferzugriffsrechte (Restricted Caller Access, RCA) für den Zugriff auf Dokumentvorlagen aus der Anwendung Patient Support Services.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Um in der Anwendung Patient Support Services auf Dokumentvorlagen zugreifen zu können, müssen Sie als Administrator die erforderlichen RCA-Berechtigungen genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter Eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen für werden genehmigt Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences.

Formular zur Anforderung einer Registrierung konfigurieren

Sie können ein Registrierungsanforderungsformular konfigurieren, um Patienten oder medizinischen Fachkräften die Registrierung für -Programme Patient Support Services () zu ermöglichen, die von einer Gesundheitsorganisation angeboten werden.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Als Gesundheitsdienstleister können Sie ein Registrierungsantragsformular verwenden, um Patienten oder medizinischen Fachkräften das Einreichen von Registrierungsanforderungen zu ermöglichen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie ein Registrierungsanwendungsformular konfigurieren und die Formularfelder mithilfe der Skripteinbindung `PatientServicePortalUtils` Anwendungstabellen zuordnen. Die Skripteinbindung stellt eine Standardimplementierung bereit und ist in der Anwendung Patient Support Services verfügbar. Sie können Ihre eigene -Implementierung erstellen und der Skripteinbindung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

`PatientServicePortalUtils` zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Skripteinbindungen.

Konfigurieren Sie den Übermittlungs-Flow des Registrierungsanforderungsformulars

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um zu entscheiden, welche Datensätze erstellt oder aktualisiert werden, nachdem ein Registrierungsanforderungsformular übermittelt wurde.

Vorbereitungen

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Patient Support Services fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung Patient Support Services installiert das Skript sn_stationservice.EnrollmentCaseUtilService, die Skripteinbindung EnrollmentCaseUtilService und den Erweiterungspunkt EnrollmentCaseServiceExtPoint.

Das Skript `sn_stationservice.EnrollmentCaseUtilService` ist für das Registrierungsanforderungsformular vorkonfiguriert, das standardmäßig in der Anwendung verfügbar ist. Vor dem Erstellen eines Registrierungsfalls führt die Anwendung das Skript `sn_stationservice.EnrollmentCaseUtilService` aus und verwendet die folgende Übermittlungs-Workflow-Logik, um Datensätze zu erstellen und die Duplizierung von Datensätzen zu vermeiden:

1. Erstellen Sie einen Patientendatensatz, wenn keiner vorhanden ist.
2. Erstellen Sie einen Verbraucherdatensatz, wenn keiner vorhanden ist.
3. Erstellen Sie einen Arztdatensatz, wenn keiner vorhanden ist.
4. Erstellen Sie einen Mitgliederplan, wenn keiner vorhanden ist.

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

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie in der Spalte **API-Name nachsn_stationservice.EnrollmentCaseServiceExtPoint**, und klicken Sie darauf.
3. Wählen Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ eine Skripteinbindung aus, um den Erweiterungspunkt EnrollmentCaseServiceExtPoint zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ändern Sie das vorhandene Skript, indem Sie zur zugehörigen Liste „Implementierungen“ wechseln und auf **sn_stationservice.EnrollmentCaseServiceExtPoint**klicken.
- Erstellen und registrieren Sie ein benutzerdefiniertes Script Include.

4. Passen Sie die Workflow-Logik für die Übermittlung Ihres Registrierungsformulars an, indem Sie die Methoden createPatient, createMemberPlanund createPractitioner zu Ihrer Skripteinbindung hinzufügen, die den Erweiterungspunkt EnrollmentCaseServiceExtPoint implementiert.
Sie können mehrere Implementierungen für einen Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst ausgeführt.

Anpassungstabelle des Registrierungsformulars

Anpassung	Implementierung
Erstellen Sie einen Patientendatensatz, wenn keiner vorhanden ist.	Fügen Sie die createPatient- Methode des Erweiterungspunkts EnrollmentCaseServiceExtPoint in die Implementierung ein.
Erstellen Sie einen Mitgliederplan, wenn keiner vorhanden ist.	Fügen Sie die createPatient- Methode des Erweiterungspunkts EnrollmentCaseServiceExtPoint in die Implementierung ein.
Erstellen Sie einen Anwenderdatensatz, wenn keiner vorhanden ist.	Fügen Sie die createPatient- Methode des Erweiterungspunkts EnrollmentCaseServiceExtPoint in die Implementierung ein.

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

Bestimmen Sie, wer für ein Training durchführen kann Patient Support Services

Fügen Sie der Zuweisungsgruppe „Support für Krankenpflegeschulungen“ Anwender hinzu, die die Schulungen für Patient Support Services durchführen können.

Vorbereitungen

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Anwendung Patient Support Services ist die Rolle sn_stationservice.nurse_educator erforderlich, um Schulungen für einen Patienten durchzuführen. Schulungen werden von einem Patienten innerhalb eines Programms angefordert, das Patient Support Serviceszugeordnet ist. Standardmäßig wird den Mitgliedern der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuweisungsgruppe „Unterstützung bei der Schulung des Pflegepersonals“ die Rolle sn_stationservice.nurse_educator zugewiesen.

Prozedur

- Weisen Sie dem Benutzer, der die Schulungsaufgabe durchführt, die Rolle sn_stationservice.nurse_educator zu.
  Weitere Informationen finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen .
- Fügen Sie den Benutzer, der die Schulungsaufgabe durchführt, der Zuweisungsgruppe „Unterstützung bei der Schulung des Pflegepersonals“ hinzu.
  Weitere Informationen finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .

Zugehörige Informationen

Gruppen

Es wird eine Terminbuchungseinstellung für konfiguriert Patient Support Services

Ermöglichen Sie Patienten, einen Termin für die Schulungsanforderungen zu buchen, die von Krankenpflegeausbildern durchgeführt werden.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

In der Anwendung Patient Support Services wird ein Termin für die Planung von Schulungsanforderungen gebucht, die in einem Programmservice enthalten sind. Zum Abschließen eines Programmserviceelements wird eine Programmaufgabe in der Anwendung erstellt.

Die Anwendung Patient Support Services verwendet das Plugin für die Terminbuchung (com.snc.appointment_booking), um einen Termindatensatz in der Tabelle „Termin“ [sn_hcls_appointment] zu erstellen. Der Termindatensatz wird für eine Programmaufgabe erstellt, die eine Terminbuchung erfordert. Das Plugin wird automatisch aktiviert, nachdem Ihr Administrator die Anwendung Patient Support Services installiert hat. Weitere Informationen zur Funktion Terminbuchung finden Sie unter Terminbuchungskomponenten .

Als Benutzer mit der Rolle sn_stationservice.admin konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen für die Terminbuchung:

1. Konfigurieren Sie eine Terminbuchungseinstellung in Patient Support Services.
2. Konfigurieren Sie eine Einstellung für den Buchungsservice in Patient Support Services.

   Hinweis:
   Die Terminbuchungsfunktion erfordert eine Konfiguration für eine Programmaufgabe, die geplante Termine anbietet. Eine Servicekonfiguration enthält Einstellungen, die nur für diesen bestimmten Service gelten.

3. Optional: Konfigurieren Sie in eine Terminbuchungseinstellung auf Tagesebene Patient Support Services.
4. Terminbuchungsfenster auf einem Patientenportal anzeigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Buchungstermine für Patient Support Services

Konfigurieren Sie eine Terminbuchungseinstellung in Patient Support Services

Richten Sie Zeitfenster für die Durchführung einer Programmaufgabe ein, die der Patient zum Buchen von Terminen in der Anwendung Patient Support Services verwenden kann.

Vorbereitungen

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Patient Support Services“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: sn_stationservice.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig enthält die Anwendung die Termineinstellung **Programmservice** für eine Programmaufgabe.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Patient Support Services* > **Administration** > **Einstellungen für die Terminbuchung**.
2. Konfigurieren Sie in der Liste Terminbuchungskonfiguration entweder eine vorhandene Einstellung, oder erstellen Sie eine neue.
   - Wählen Sie eine vorhandene Konfiguration in der Liste Terminbuchungskonfiguration aus.
   - Erstellen Sie eine neue Konfiguration, indem Sie in der Liste Terminbuchungskonfiguration auf **Neu** klicken.
3. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte für eine vorhandene Konfiguration, oder füllen Sie die Werte für eine anwenderdefinierte Konfiguration aus.

Formular „Konfigurationen für Terminbuchungen“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung der Konfiguration.
Aufgabentabelle	Aufgabentabelle, für die der Termin erstellt wird. Die Tabelle Patientenservice-Schulung [sn_stationservice_training_task] ist die Standardtabelle für die Patient Support Services -Schulungsaufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Verfügbarkeitsmethode	Methode zur Bestimmung der Verfügbarkeit von Terminen. Eine Verfügbarkeitsmethode ist einer der folgenden Typen: **Anzahl der Termine pro Zeitfenster** Bestimmte Anzahl der Termine pro Zeitfenster. Diese Methode nutzt eine angegebene Anzahl verfügbarer Termine pro Zeitfenster. Die tatsächliche Anzahl der Termine wird in der Konfiguration des Terminservice angegeben. Wenn der Administrator beispielsweise 10 Termine pro Fenster angibt, sind für jedes Terminfenster 10 Termine verfügbar. Die Anzahl der verfügbaren Termine für ein Terminfenster sinkt jeweils um 1, wenn ein Termin in diesem Fenster gebucht wird. **Geskriptet** Skript zur Bestimmung der Anzahl der verfügbaren Termine pro Zeitfenster
Erweiterte Kalenderansicht für Portal	Option zum Anzeigen der erweiterten Kalenderansicht für verfügbare Termine im Fenster Termin auswählen im Patientenportal Die erweiterte Kalenderansicht zeigt Termine in verschiedenen Zeitfenstern des Tages an, z. B. Vormittag, Nachmittag und Abend.
Aktiv	Option zum Aktivieren der -Anwendungskonfiguration und zum Aktivieren der Terminbuchung.
Automatische Annahme	Option, um die automatische Annahme der Schulungsaufgaben durch einen Service Desk-Mitarbeiter zu aktivieren. Deaktivieren Sie für Patient Support Servicesdas Kontrollkästchen Automatische Annahme, da der Termin für eine Schulungsaufgabe von einem Patienten gebucht wird.
Kalenderansicht	Ansicht der verfügbaren Termine im Fenster Termin auswählen im Patientenportal für einen einzelnen Tag oder für eine Woche.
Erweiterte Kalenderansicht für Portal	Erweiterte Ansicht der verfügbaren Termine im Fenster Termin auswählen im Patientenportal.
Skript	Skript, mit dem die Anzahl der verfügbaren Termine ermittelt wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Geskriptet** als **Verfügbarkeitsmethode**ausgewählt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Speichern Sie die Änderungen.
   - Klicken Sie bei einer vorhandenen Konfiguration auf **Aktualisieren**.
   - Klicken Sie für eine neue Konfiguration auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie eine Einstellung für den Buchungsservice in Patient Support Services.

Konfigurieren Sie eine Einstellung für den Buchungsservice in Patient Support Services

Richten Sie eine Terminbuchungskonfiguration für einen Service ein, der Patienten innerhalb der Programmaufgaben bereitgestellt wird.

Vorbereitungen

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Erforderliche Rolle: sn_stationservice.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig enthält die Anwendung die **Konfigurationseinstellung Programmservicetermin** für die in den Schulungsaufgaben Patient Support Services enthaltenen Services.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Patient Support Services* > **Administration** > **Einstellungen für die Terminbuchung**.
2. Klicken Sie auf den Link zu der Terminbuchungskonfiguration, der Sie die Einstellung zuordnen möchten.
3. Konfigurieren Sie entweder eine vorhandene Einstellung, oder erstellen Sie eine neue.
   - Wählen Sie eine vorhandene Konfiguration in der zugehörigen Liste Konfigurationen für Terminbuchungsservice aus.
   - Erstellen Sie eine neue Konfiguration, indem Sie in der zugehörigen Liste Konfigurationen für Terminbuchungsservice auf **Neu** klicken.
4. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte für eine vorhandene Konfiguration, oder füllen Sie die Werte für eine anwenderdefinierte Konfiguration aus.

Formular Konfigurationen für Terminbuchungsservice

Feld	Beschreibung
Konfiguration auf Tagebene aktivieren	Option zum Konfigurieren unterschiedlicher Zeitpläne auf Tagesebene bei der Buchung von Terminen.
Aktiv	Aktiviert die Terminbuchung für den Service.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn diese Option deaktiviert ist, können Kunden keine Termine für den Service planen, aber trotzdem Arbeitsaufträge erstellen.
Allgemeine Informationen	
Name	Name zur Identifizierung der Servicekonfiguration.
Konfiguration	Name der Terminbuchungskonfiguration, die diesem Service zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch auf die ausgewählte Terminbuchungskonfiguration festgelegt.
Verfügbarkeitstabelle	Tabelle, die zur Berechnung der Verfügbarkeit von Terminen verwendet wird. Der Standardwert ist die Tabelle „Termin“ [sn_hcls_appointment].
Feiertagskalender	Für die Ermittlung der Terminverfügbarkeit zu verwendender Feiertagskalender. Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), und wählen Sie einen Zeitplan aus der Liste Zeitpläne aus. Die Terminbuchungsfunktion wertet den Feiertagskalender aus, wenn sie die Anzahl der verfügbaren Termine ermittelt, und schließt jeden Tag im Zeitplan aus, der auf **Ausschließen**festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Feiertage .
Kataloginformationen	
Katalogelement	Service im Servicekatalog, für den diese Terminbuchungskonfiguration erstellt wird. Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), und wählen Sie einen Service aus der Liste der Datensatzersteller aus. Standardmäßig enthält die Anwendung den Datensatzersteller `Program service appointment` für die Konfiguration **von Programmserviceterminen**.
Standort	Feld im Datensatzanbieter, das den Ort des Termins bestimmt.
Zeitzone	Terminfenster basierend auf dem Feld **Zeitzone**, das im Patientendatensatz angegeben ist, oder dem Ort, an dem der Termin für die Schulungsaufgabe geplant ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Termin ist erforderlich	Option, um das Erstellen eines Termins beim Anfordern des Services als Anforderung festzulegen.
Anwenderkontakt	Feld des Datensatzanbieters, das bestimmt, für wen der Termin erstellt wird. Ein Referenzfeld, das nach einer `sys_user`- Variablen sucht und die Variable im Datensatzersteller festlegt. Beispiel: **Patient**.
Buchung	
Termine pro Fenster	Anzahl der für jedes konfigurierte Terminfenster verfügbaren Termine. Der von Ihnen eingegebene numerische Wert bestimmt die Anzahl der verfügbaren Termine, die im Fenster Termin auswählen angezeigt werden.
Vorlaufzeit	Anzahl der Stunden oder Tage ab der aktuellen Uhrzeit, nach der ein Termin für diesen Service gebucht werden kann.
Max. zukünftig buchbare Tage	Anzahl der Tage vor dem aktuellen Tag, für die ein Termin für diesen Service gebucht werden kann.
Zeitpunkt, bis zu dem Terminverschiebungen/ -stornierungen möglich sind	Anzahl der Stunden oder Tage vor der Startzeit eines Termins, die einzuhalten ist, um einen Termin zu stornieren oder zu verschieben. Wenn ein Patient innerhalb dieser Stunden versucht, einen Termin zu stornieren oder zu verschieben, ist die Schaltfläche **Abbrechen** nicht verfügbar.
Termine	
Terminfenster	Dauer des Terminfensters. **Hinweis:** Lassen Sie genügend Zeit, damit das Training innerhalb dieses Fensters begonnen und abgeschlossen werden kann.
Arbeitsdauer	Zeit, die zum Abschließen aller vom Datensatzersteller erstellten Aufgaben erforderlich ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Reisedauer (Hin-/Rückfahrt)	Durchschnittliche Reisezeit, die für einen Außendienstmitarbeiter erforderlich ist. Dieses Feld wird in Patient Support Servicesnicht verwendet.
Täglicher Zeitplan	
Buchbare Tage	Wochentage, für die Termine gebucht werden können.
Tägliche Startzeit	Früheste Startzeit für ein Terminfenster an einem Arbeitstag.
Tägliche Endzeit	Späteste Endzeit für ein Terminfenster an einem Arbeitstag.
Tägliche Pause einbeziehen	Option zum Planen einer Pause für jeden buchbaren Tag. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Tägliche Pause einbeziehen** aktivieren, können Sie in den angezeigten Feldern Start- und Endzeiten der Pausen angeben.
Terminbuchungsvorschau	Vorschau der Terminfenster und -zeiten basierend auf den ausgewählten Start- und Endzeiten, der Pausenzeit und dem Terminfenster anzeigen.

5. Speichern Sie die Änderungen.
   - Klicken Sie bei einer vorhandenen Konfiguration auf **Aktualisieren**.
   - Klicken Sie für eine neue Konfiguration auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie in eine Terminbuchungseinstellung auf Tagesebene Patient Support Services

Erstellen oder ändern Sie verschiedene Zeitpläne auf Tagesebene, wenn Sie Termine für eine Programmaufgabe buchen. Die Termine können in verschiedenen Zeitfenstern eines Tages geplant werden, z. B. morgens, nachmittags oder Abend.

Vorbereitungen

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

1. Konfigurieren Sie eine Terminbuchungseinstellung in Patient Support Services.
2. Konfigurieren Sie eine Einstellung für den Buchungsservice in Patient Support Services.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können für jede Programmaufgabe, die eine Terminbuchung erfordert, eine einzelne oder mehrere Konfigurationen für die Tagesebene erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Patient Support Services* > **Administration** > **Einstellungen für die Terminbuchung**.
2. Klicken Sie auf den Link zu der Terminbuchungskonfiguration, der Sie die Einstellung zuordnen möchten.
3. Klicken Sie auf den Link zur Konfiguration des Terminbuchungsservice, für den Sie verschiedene Terminzeitpläne konfigurieren möchten.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Konfiguration auf Tagebene aktivieren**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Tageskonfiguration für Terminbuchung“ auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Tageskonfiguration für Terminbuchung“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung der Konfiguration auf Tagebene, z. B. Morgen, Nachmittag oder Abend.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Terminfensters.
Startdatum	Startdatum des Terminbuchungsfensters.
Enddatum	Enddatum des Terminbuchungsfensters.
Tägliche Startzeit	Früheste Startzeit für ein Terminfenster an einem Arbeitstag.
Tägliche Endzeit	Späteste Endzeit für ein Terminfenster an einem Arbeitstag.
Servicekonfiguration	Name der Servicekonfiguration, für die Sie Konfigurationen auf Tagesebene planen.
Arbeitsdauer	Zeit, die zum Abschließen aller vom Datensatzersteller erstellten Aufgaben erforderlich ist.
Reisedauer (Hin-/Rückfahrt)	Geschätzter Wert der durchschnittlichen Fahrzeit (Hin-/Rückfahrt) für den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Kundenservice-Mitarbeiter, der die Aufgabe ausführt. Dieses Feld gilt nicht für Patient Support Services.
Terminfenster	Dauer des Terminfensters. **Hinweis:** Lassen Sie genügend Zeit, damit das Training innerhalb dieses Fensters begonnen und abgeschlossen werden kann.
Termine pro Fenster	Anzahl der für jedes konfigurierte Terminfenster verfügbaren Termine. Der von Ihnen eingegebene numerische Wert bestimmt die Anzahl der verfügbaren Termine, die im Fenster Termin auswählen angezeigt werden.
Tägliche Pause einbeziehen	Option zum Planen einer Pause für jeden buchbaren Tag. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Tägliche Pause einbeziehen** aktivieren, können Sie in den angezeigten Feldern Start- und Endzeiten der Pausen angeben.
Terminbuchungsvorschau	Vorschau der Terminfenster und -zeiten basierend auf den ausgewählten Start- und Endzeiten, der Pausenzeit und dem Terminfenster anzeigen.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Terminbuchungsfenster in einem Patientenportal anzeigen

Zeigen Sie ein Menüelement zur Auswahl von Terminen an, wenn Sie einen Termin für Patient Support Services in einem Patientenportal buchen oder verschieben.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Standardmäßig ist der Datensatzersteller `Program service appointment` für die Buchung von Terminen verfügbar, die Patient Support Serviceszugeordnet sind. Sie können den Standard-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatzersteller verwenden, um Patienten das Buchen von Terminen zu ermöglichen, oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen.

Als Administrator können Sie den Datensatzersteller für die Terminbuchung in einen Servicekatalog einbeziehen und den Servicekatalog als Modul in einem Patientenportal anzeigen. Patienten können dann das Modul verwenden, um Termine für eine Schulungsanforderung zu buchen.

Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller und Servicekatalog einrichten.

Konfigurieren eines Programms für Patient Support Services

Ermöglichen Sie Ihren Patienten, sich für ein Programm in der Anwendung Patient Support Services zu registrieren.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Die Anwendung Patient Support Services verwendet die Programme und Programmservices, die in der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core verfügbar sind. Als Benutzer mit der Rolle sn.hcls_manager können Sie Programme und Programmservices erstellen, die auf ein Patient Support Services -Programm zugeschnitten sind. Standardmäßig enthält die Anwendung Standardprogramme und -programmservices, die Sie beim Erstellen eines Programms und eines Programmservice als Referenz verwenden können. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Programmservice und Konfigurieren Sie ein Programm.

Konfigurieren Sie eine Prüfliste für Patient Support Services

Konfigurieren Sie eine Prüfliste für ein Programm Patient Support Services als inoffizielle Liste von Fragen oder Aufgaben, die als Erinnerung für den Abschluss einer Registrierungsanforderung verwendet werden.

Vorbereitungen

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Prüflistenfunktion ist mit dem Prüflisten-Plugin (com.glide.ui.checklist) verfügbar. Als Administrator können Sie Prüflisten erstellen, z. B. eine Berechtigungsprüfliste für ein Programm oder eine Prüfliste für den Schulungsabschluss für eine Krankenpflegeausbilderin, und sie einem Patient Support Services -Programm zuordnen.

Mit der Anwendung Patient Support Services sind die folgenden Prüflisten verfügbar:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Berechtigungsprüfliste: Eine Beispielprüfliste zur Bestimmung der Eignung eines Patienten für ein Patient Support Services -Programm.
- Prüfliste für Ausbilder: Beispielprüfliste für die Durchführung einer Schulungsaufgabe. Standardmäßig ist diese Prüfliste der Gruppe zur Unterstützung der Krankenversicherungsschulung zugewiesen.

Alternativ können Sie mit dem Prüflisten-Formatierer eine Prüfliste erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Prüfliste erstellen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Patient Support Services* > **Administration** > **Prüfliste**.
2. Konfigurieren Sie entweder eine vorhandene Prüfliste, oder erstellen Sie eine neue.
   - Wählen Sie eine vorhandene Prüflistenvorlage aus.
   - Erstellen Sie eine neue Prüflistenvorlage, indem Sie auf **Neu**klicken.
3. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte für eine vorhandene Prüfliste, oder füllen Sie die Werte für eine anwenderdefinierte Konfiguration aus.

Formular Prüflistenvorlage

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung der Prüflistenvorlage
Anwender	Benutzer, der die Vorlage erstellt hat.
Gruppe	Gruppe, die die Prüflistenvorlage verwenden kann. **Hinweis:** Nur Mitglieder der ausgewählten Gruppe und der Benutzer, der die Prüfliste erstellt hat, können die Prüfliste als Vorlage verwenden. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, kann nur der Vorlagenersteller die Prüflistenvorlage verwenden.
Vorlage	JSON-Darstellung der Prüfliste.

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

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie die Prüfliste einem Patient Support Services -Programm zu. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren eines Programms für Patient Support Services.

Automatische Generierung von Dokumenten für Registrierungsanforderungen konfigurieren

Sie können die Bedingungen für die automatische Generierung von Dokumenten für eine Registrierungsanforderung definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Standardmäßig wird das Datenschutzeinwilligungsdokument für Registrierungsanforderungen mit dem Workflow Patient Support Services automatisch generiert. Sie können jedoch basierend auf Ihren Workflow-Anforderungen vorab ausgefüllte und wiederverwendbare Dokumentvorlagen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Das Dokument zur Datenschutzeinwilligung wird für die Registrierungsfälle automatisch ausgelöst. Die Entscheidungsregel **Datenschutzeinwilligung auswählen** generiert das Datenschutzeinwilligungsdokument, wenn die Aufgabe zur Überprüfung der Registrierungsanforderung im Playbook für Patient Support Servicesauf **Abgeschlossen** von einem Pflegekoordinator festgelegt ist.

Als Benutzer mit der Administratorregel können Sie Entscheidungstabellen für Registrierungsanforderungsdokumente in der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Alle** > **HCLS Service Management** > **Administration** > **Dokumentenentscheidungen**. Weitere Informationen finden Sie unter Automatische Generierung von Dokumenten für Gesundheitsfälle konfigurieren.

Patientenportal so konfigurieren, dass ein Aufgabenmenüelement für Registrierungsanforderungsaufgaben hinzugefügt wird

Aktivieren Sie das Menüelement „Aufgaben“ in einem Patientenportal, um Aufgaben für Registrierungsanforderungen anzuzeigen.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Als Patientenportal-Administrator können Sie im Patientenportal ein Aufgabenmenüelement zum Auflisten der Aufgaben zur Registrierungsanforderung einfügen. Standardmäßig ist die Seite „hcls_todos“, die mit der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core bereitgestellt wird, so vorkonfiguriert, dass Aufgaben für Patienten angezeigt werden. Sie können dem Headermenü des Patientenportals ein Menüelement hinzufügen, um auf die Seite hcls_todos zuzugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Serviceportal so, dass ein Aufgabenmenüelement zum Abschließen von Gesundheitsaufgaben hinzugefügt wird.

Playbooks werden für konfiguriert Patient Support Services

Konfigurieren Sie ein Playbook, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Lösung von Registrierungsfällen bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie ein Playbook mit Playbooks, einer Funktion Now Platform® von , erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessautomatisierungs-Designer .

Die Playbooks in der Anwendung Patient Support Services nutzen die Playbook-Experience Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM von . Standardmäßig enthält die Anwendung Patient Support Services ein Playbook zur Unterstützung von Pflegekoordinatoren bei der Lösung von Registrierungsfällen.

Konfigurieren Sie ein Playbook, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer**. Sie können entweder eine vorhandene Prozessdefinition auswählen oder eine neue Prozessdefinition für das Playbook erstellen, das Registrierungsfällen zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessdefinitionen .

Hinweis:

Stellen Sie beim Konfigurieren einer Prozessdefinition für das Playbook, das Registrierungsfällen zugeordnet ist, sicher, dass der Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Patient Support Services oder Healthcare and Life Sciences Service Management Core festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

E-Mail-Benachrichtigungen Patient Support Services konfigurieren

Konfigurieren Sie die E-Mail-Benachrichtigungen, die an Patienten über Patient Support Services -Programme gesendet werden.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Patient Support Services enthält die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen.

Patient Support Services E-Mail-Benachrichtigungen

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
Patientenregistrierung abgelehnt	Eine Registrierungsanforderung wurde vom Pflegekoordinator abgelehnt.	Patient

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Patient Support Services E-Mail-Benachrichtigungen (Fortsetzung)

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
Registrierungsanforderung erhalten	Eine Registrierungsanforderung wurde von einem Patienten erhalten.	Patient
Aufgaben des Patientenunterstützungsprogramms	Es wurde eine Dokumentaufgabe erstellt, in der der Patient das Einwilligungsformular überprüfen und signieren kann.	Patient
Planen Sie einen Schulungstermin	Ein Patient hat Schulungsunterstützung für ein Programm angefordert.	Patient
Patientenregistrierung akzeptiert	Eine Anforderung zur Patientenregistrierung für ein Programm wurde akzeptiert.	Patient

Als Benutzer mit der Rolle sn_stationservice.admin können Sie die E-Mail-Benachrichtigungen für die Anwendung Patient Support Services konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**. Weitere Informationen zum Bearbeiten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen .

Ermittlung zusätzlicher Anwenderprofile in Patient Support Services

Sie können bestimmen, wer als Service Desk-Mitarbeiter-Connector oder Beitragender für Registrierungsfälle in der Anwendung Patient Support Services fungieren kann.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie Profile für Beitragende und Agent-Connectors mit der gewünschten Zugriffsebene auf Registrierungsfälle, Fallaufgaben und andere fallbezogene Informationen erstellen.

Die mit der Anwendung Patient Support Services installierten Rollen sn_stationservice.agent_connector und sn_stationservice.contributor stellen die folgenden Anwenderprofile bereit:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Agent Connector
- Beitragender

Agent Connector

Ein Agent Connector in der Anwendung Patient Support Services fungiert als Erfüller und kann Registrierungsfälle und -aufgaben erstellen, aktualisieren und schließen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie bestimmen, wer als Service Desk-Mitarbeiter-Connector für die Registrierungsfälle fungieren kann, indem Sie einer Gruppe die Rolle sn_stationservice.agent_connector und andere agentenspezifische Rollen zuweisen und dann die Gruppe dem Benutzer mit dem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen Connector-Profil. Informationen zum Zuweisen von Rollen zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .

Die folgende Tabelle beschreibt das Standort-Agent-Profil im Anwendungsbereich Patient Support Services, das Sie als Beispiel für die Kombination der Rolle „sn_stationservice.agent_connector“ mit den Rollen des Branchendatenmodells in der Anwendung CSM verwenden können.

Beispiel für ein Agent-Connector-Profil für Patient Support Services

Profil	Beschreibung	Zugewiesene Rollen
Standortmitarbeiter	Erstellt und erfüllt Registrierungsfälle am Geschäftsstandort des Service Desk-Mitarbeiters. **Hinweis:** Um Registrierungsfälle für eine Serviceorganisation (Geschäftsstandort) zu erstellen, muss ein Anwender mit dem Profil „Standortmitarbeiter“ Mitglied der Serviceorganisation sein und dem Zuständigkeitstyp „Service Desk **-Mitarbeiter für Standortverbraucher“** zugewiesen sein. Die Zuordnung einer Serviceorganisation und ihrer Mitglieder ist in der Tabelle „Mitglied der Serviceorganisation“ [sn_csm_service_organization_member] enthalten.	sn_stationärservice.agent_connector und sn_customerservice.svc_location_consumer_a

Beitragender

Ein Beitragender in der Anwendung Patient Support Services fungiert als anfordernde Person, die Registrierungsfälle erstellen und lesen kann.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie bestimmen, wer als Beitragender zu den Registrierungsfällen fungieren kann, indem Sie einer Gruppe die Rolle sn_stationservice.contributor und andere Rollen für Beitragende zuweisen und dann die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppe dem Benutzer mit dem Profil des Beitragenden zuweisen. Informationen zum Zuweisen von Rollen zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen.

In der folgenden Tabelle werden verschiedene Profile von Beitragenden im Anwendungsbereich Patient Support Services beschrieben, die Sie als Beispiel für die Kombination der Rolle sn_stationservice.contributor mit den Rollen des Beitragenden in der Anwendung CSM verwenden können.

Beispiele für Profile von Beitragenden für Patient Support Services

Profil	Beschreibung	Zugewiesene Rollen
Beitragender zu Beziehungen	Erstellt Registrierungsfälle nur für die Patienten, mit denen eine Beziehung besteht Weitere Informationen finden Sie unter Beziehungen erstellen. **Hinweis:** Um Registrierungsfälle für einen Patienten zu erstellen, muss ein Anwender mit dem Profil „Beziehungsbeitragender“ eine Beziehung zu dem Patienten haben, die in der Tabelle „Verbraucherteammitglied“ [sn_customer_rel_consumer_to_user_list] enthalten ist, und den Zuständigkeitstyp **„Beziehungsmanager“**.	sn_stationservice.contributor und sn_customerservice.relationship_contributor
Beitragender Patient	Erstellt Registrierungsfälle für alle Patienten	sn_Patientenservice.Contributor und sn_customerservice.consumer_contributor
Beitragender am Standort	Erstellt Registrierungsfälle für alle Patienten in einer bestimmten Serviceorganisation (Geschäftsstandort), der der Anwender als Serviceorganisationsmitglied zugeordnet ist. **Hinweis:** Um Registrierungsfälle für eine Serviceorganisation (Geschäftsstandort) zu erstellen, muss ein Benutzer mit dem Profil „Beitragender des Standorts“ Mitglied der Serviceorganisation sein und dem Zuständigkeitstyp **„Beitragender des Standorts“** zugewiesen sein. Die Zuordnung einer Serviceorganisation und ihrer Mitglieder ist in der Tabelle „Mitglied der Serviceorganisation“ [sn_csm_service_organization_member] enthalten.	sn_individualservice.contributor, sn_customerservice.service_organization_contributor und sn_customerservice.consumer_contributor

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie den Prozess zum Erstellen von Registrierungsfällen als Beitragender ein

Richten Sie den Prozess für Benutzer mit den Rollen „Beitragender“ in CSM ein, um Registrierungsfälle in einem Serviceportal zu erstellen.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn das Plugin „CSM Contributor User“ (com.snc.csm_contributor_user) zusätzlich zur Anwendung Patient Support Services installiert ist, ist der Datensatzersteller `Create an enrollment case` im Menü „Fall“ auf der Seite des Verbraucherserviceportals verfügbar, um Registrierungsfälle zu erstellen. Zum Aktivieren von Benutzern mit Rollen von Beitragenden in CSM Um Registrierungsfälle zu erstellen, können Sie den Standard-Datensatzersteller verwenden oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen.

Als Administrator können Sie den Datensatzersteller für die Erstellung von Registrierungsfällen in einen Servicekatalog einbeziehen und den Servicekatalog als Modul auf der Seite des Verbraucherserviceportals anzeigen. Benutzer mit dem Profil „Beitragender“ können dann das Modul verwenden, um Registrierungsfälle zu erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller und Servicekatalog einrichten.

Registrierungsfälle als Beitragender erstellen

Erstellen Sie Registrierungsfälle für Ihre Patienten aus einem Serviceportal als Benutzer mit dem Profil „Beitragender“.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Ihr Administrator kann die Option zum Erstellen von Registrierungsfällen konfigurieren. Standardmäßig ist diese Option im Menü „Fall“ auf der Seite des Verbraucherserviceportals verfügbar. Wenn Sie über die verfügen Rolle des Beitragenden in CSM können Sie die Option verwenden, um Registrierungsfälle von Ihrem Verbraucherserviceportalaus zu erstellen.

Verwalten von Registrierungsanforderungen in Arbeitsbereich

Als Pflegekoordinator oder Pflegeausbilder können Sie Arbeitsbereich verwenden, um Registrierungsanforderungen bzw. Schulungsaufgaben zu verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Registrierungsanforderungs-Arbeitsbereichsverwaltungsaufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Greifen Sie auf den -Arbeitsbereich zu.	Verwenden Sie die Homepage im Arbeitsbereich, um Registrierungsfälle schnell zu scannen und darauf zuzugreifen.
Zeigen Sie einen Registrierungsfall in an Arbeitsbereich.	Zeigen Sie einen Registrierungsfall in Arbeitsbereich an, um die Registrierungsaktivitäten für Patienten für ein Programm für Patienten-Supportservices abzuschließen.
Zeigen Sie Patienteninformationen für einen Registrierungsfall in an Arbeitsbereich.	Zeigen Sie die Details eines Patienten in Arbeitsbereichan.
Bearbeiten Sie einen Registrierungsanforderungsfall in Arbeitsbereich.	Verwenden Sie das mit der Anwendung Patient Support Services verfügbare Playbook, um Registrierungsfälle zu verwalten.
Verwalten Sie Schulungsanforderungen in Arbeitsbereich.	Verwalten Sie die Schulungsunterstützung für ein -Programm Patient Support Services mit Schulungsaufgaben und Prüflisten.

Anzeigen der Zielseite für Registrierungsfälle in Arbeitsbereich

Als Pflegekoordinator können Sie die Zielseite von Arbeitsbereich verwenden, um Registrierungsfälle schnell zu scannen und darauf zuzugreifen.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Die Zielseite von Arbeitsbereich bietet eine Übersicht über die Registrierungsfälle, die Ihnen und Ihren Gruppen zugewiesen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle

Pflegekoordinatoren müssen über die Rolle sn_stationservice.agent verfügen, um Arbeitsbereichverwenden zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie Rollen für Patient Support Services Anwender zu.

Auf die Zielseite zugreifen und sie verwenden

Um auf den Arbeitsbereich für Registrierungsanforderungzuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > *Patient Support Services* > **Arbeitsbereich**.

Die Zielseite Arbeitsbereich enthält Komponenten, die Informationen zu Registrierungsfällen anzeigen, sowie Visualisierungen, die die Komponentendaten weiter aufschlüsseln. Jede Visualisierung ist mit einer Datenquelle verbunden. Beispielsweise enthält die Komponente „Neue Fälle“ Visualisierungen für neue Fälle.

Als Pflegekoordinator können Sie auf der Zielseite von Arbeitsbereichdie folgenden Aufgaben ausführen:

- Zeigen Sie die Fall- oder Aufgabeninformationen an, die in den einzelnen Komponenten dargestellt werden.
- Einen Drill in jede Komponente ausführen, um die Fall-Liste hinter der Einzelpunktzahl anzuzeigen.
- Zu einzelnen Datensätzen aus den Falllisten navigieren.

Daten werden angezeigt

Die Zielseite Arbeitsbereich für Registrierungsfälle entspricht der Zielseite von Arbeitsbereich für alle Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen, einschließlich Fällen, die für die Bearbeitung von Registrierungsanforderungen erstellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen der Zielseite für Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen in Arbeitsbereich.

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

Zeigen Sie einen Registrierungsfall in an Arbeitsbereich

Zeigen Sie einen Registrierungsfall in Arbeitsbereich an, um die Registrierungsaktivitäten für Patienten für ein Programm für Patienten-Supportservices abzuschließen.

Vorbereitungen

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Sie müssen Zugriff auf Registrierungsfälle haben.

Erforderliche Rolle: sn_hcls.manager, sn_stationärservice.agent

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle** > *Patient Support Services* > **Arbeitsbereich**.
2. Zeigen Sie Registrierungsfälle an, die Ihnen oder Ihren Gruppen zugewiesen sind.
   - Zeigen Sie die Ihnen zugewiesenen Registrierungsfälle an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Registrierungsfall** > **Meine Fälle**.
   - Zeigen Sie alle offenen Registrierungsfälle an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Registrierungsfall** > **Meine offenen Fälle**.
   - Zeigen Sie Registrierungsfälle an, die zu Ihren Gruppen gehören, aber niemandem zugewiesen wurden, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Registrierungsfall** > **Nicht zugewiesene Fälle meiner Gruppen**.
   - Zeigen Sie alle Registrierungsfälle an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Registrierungsfall** > **Alle**.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, den Sie anzeigen möchten.

Ergebnisse

Die Seite des ausgewählten Registrierungsfalls wird auf einer anderen Registerkarte in Arbeitsbereich geöffnet und zeigt die folgenden Komponenten an:

- Playbook
- Details
- Patienteninformationen
- Aufgaben
- Aufgaben-SLAs
- E-Mails
- Vorautorisierungsanforderungen
- Medikamentenverschreibungen
- Registrierte Programme
- Registrierte Programmservices
- Termine

Ein Registrierungsfall basiert auf einem Gesundheitsfall, der wiederum auf einem Kundenservicefall basiert. Abhängig von den von Ihrem Administrator vorgenommenen Konfigurationen und Ihrer Rolle werden für den Registrierungsfall möglicherweise zusätzliche Registerkarten angezeigt, die einem Kundenservicefall ähneln.

Hinweis:
Das Feld **„Patient“** ist für einen Registrierungsanforderungsfall obligatorisch.

Weitere Informationen zu den Registerkarten, die für einen Kundenservicefall verfügbar sind, finden Sie unter Kundenservicefallformular .

Nächste Maßnahme

Sie können die Registerkarte Patienteninformationen in Arbeitsbereich auswählen, um Patientendetails anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Patienteninformationen für einen Registrierungsfall in anzeigen Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lebenszyklus eines Registrierungsfalls

Registrierungsfälle in der Anwendung Patient Support Services können sich während des Erfüllungszyklus in einem der verschiedenen Status befinden.

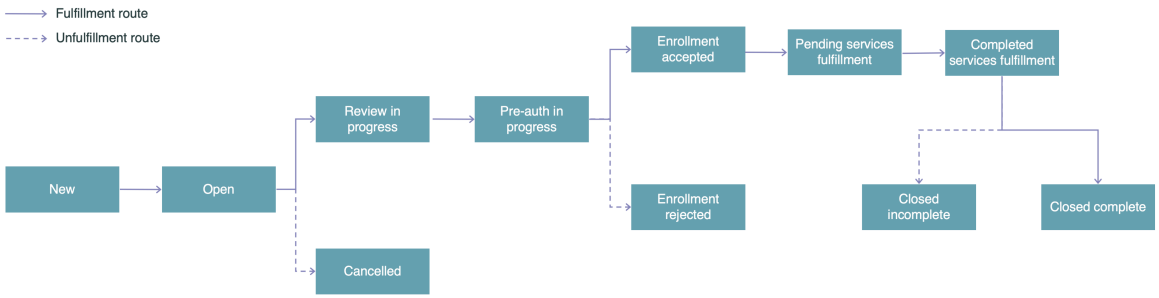
Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Status eines Registrierungsfalls.

Lebenszyklus des Registrierungsfalls



Status des Registrierungsfalls

Status	Beschreibung
Neu	Registrierungsfall wurde erstellt, aber noch niemandem zugewiesen.
Offen	Registrierungsfall ist zugewiesen.
Überprüfung in Bearbeitung	Die Registrierungsanforderung wird von einem Pflegekoordinator überprüft.
Vorauthentifizierung wird ausgeführt	Die Einwilligung des Patienten wurde von einem Pflegekoordinator überprüft, und die Anforderung der Vorautorisierung wird durchgeführt.
Registrierung akzeptiert	Registrierungsanforderung wird akzeptiert.
Registrierung abgelehnt	Registrierungsanforderung wurde abgelehnt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status des Registrierungsfalls (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Ausstehende Serviceerfüllung	Die Anforderung zur Überprüfung der Vorautorisierung ist als abgeschlossen markiert, und die Services müssen noch erfüllt werden.
Service-Erfüllung abgeschlossen	Die der Registrierungsanforderung zugeordneten Programmservices werden erfüllt.
Abgeschlossen	Der Registrierungsfall wurde mit dem Lösungscode und Notizen geschlossen, und der Patient wurde in das Programm aufgenommen.
Unvollständig geschlossen	Registrierungsfall wurde als unvollständig markiert, da der Patient nicht für das Programm registriert war.
Storniert	Registrierungsfall wurde abgebrochen, da es sich um eine ungültige Anforderung handelte.

Hinweis:
Sie können einen Fall nicht bearbeiten, wenn der Status des Falls auf **Registrierung abgelehnt**, **Geschlossen – vollständig**, **Geschlossen – unvollständig**oder **Abgebrochen**festgelegt ist.

Patienteninformationen für einen Registrierungsfall in anzeigen Arbeitsbereich

Mit der 360-Grad-Ansicht eines Patienten in Arbeitsbereichkönnen Sie jederzeit auf die Patientendetails zugreifen, um Registrierungsfälle abzuschließen.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

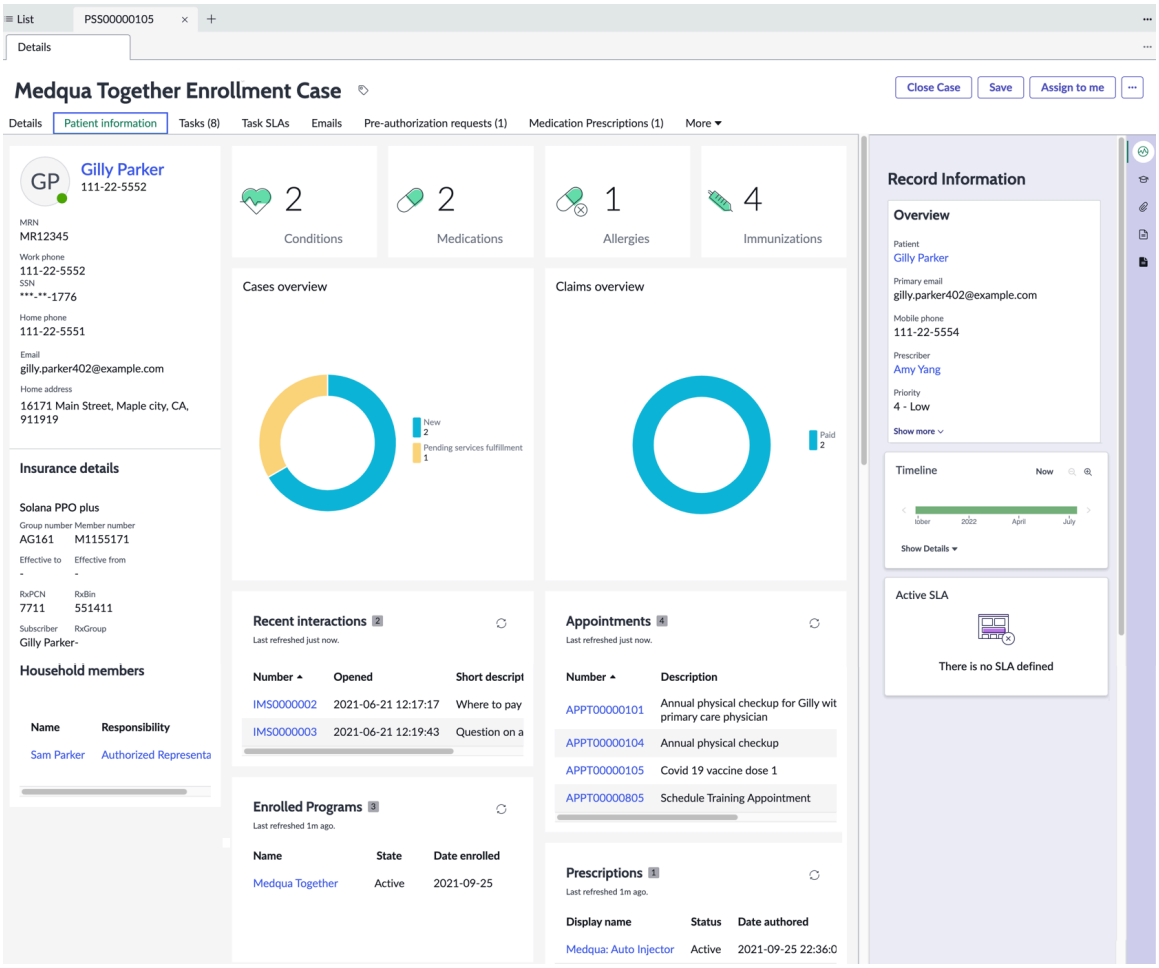
Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Die Registerkarte **Patienteninformationen** in Arbeitsbereich bietet verschiedene Details zu einem Patienten und ermöglicht eine 360-Grad-Ansicht des Patienten. Die Registerkarte wird auf Arbeitsbereich für Registrierungsfälle angezeigt.

Hinweis:
Ihr Administrator kann Arbeitsbereich so konfigurieren, dass die Patienteninformationen mithilfe von UI Buildergeändert werden. In diesem Thema wird die Standardansicht für Patienteninformationen behandelt. Informationen zu UI Builderfinden Sie unter UI Builder .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Patienteninformationen



Patienteninformationen, die für einen Registrierungsfall angezeigt werden

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

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Patienteninformationen, die für einen Registrierungsfall angezeigt werden (Fortsetzung)

Details	Beschreibung
	Klicken Sie auf die Nummer, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Bedingungen anzuzeigen.
Medikamente	Anzahl der vom Patienten eingenommenen Medikamente Klicken Sie auf die Nummer, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Medikamente anzuzeigen.
Allergien	Anzahl der beim Patienten beobachteten Allergien. Klicken Sie auf die Zahl, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Allergien anzuzeigen.
Immunisierungen	Anzahl der für den Patienten verabreichten Impfstoffe. Klicken Sie auf die Zahl, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Immunisierungen anzuzeigen.
Fallübersicht	Ringdiagramm, das die dem Patienten zugeordneten Registrierungsfälle nach Status anzeigt. Klicken Sie auf ein Statussegment, um eine Liste der Fälle in diesem Status anzuzeigen.
Anspruchsübersicht	Ringdiagramm, das die dem Patienten zugeordneten Ansprüche nach Status anzeigt. Klicken Sie auf ein Statussegment, um eine Liste der Ansprüche in diesem Status anzuzeigen.
Letzte Interaktionen	Liste der Interaktionen, die für den Patienten erstellt wurden Klicken Sie auf eine Interaktionsnummer, um weitere Details zur Interaktion anzuzeigen.
Termine	Liste der für den Patienten geplanten Termine Klicken Sie auf eine Terminnummer, um weitere Details zum Termin anzuzeigen.
Registrierte Programme	Liste der Programme, für die ein Patient registriert ist, und das Registrierungsdatum Klicken Sie auf einen Programmnamen, um weitere Details zum Programm anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Patienteninformationen, die für einen Registrierungsfall angezeigt werden (Fortsetzung)

Details	Beschreibung
Verschreibungen	Liste der dem Patienten verschriebenen Medikamente Klicken Sie auf ein Medikament, um weitere Details zum Produkt anzuzeigen.
Datensatzinformationen	Kontextbezogener Seitenbereich, der zum Anzeigen einer Übersicht über einen Patientendatensatz, der Fallzeitleiste und der verbleibenden Zeit der gesamten SLA-Zeit für den Registrierungsfall verwendet wird.

Sie arbeiten an einem Registrierungsfall in Arbeitsbereich

Verwenden Sie das mit der Anwendung Patient Support Services verfügbare Playbook, um Registrierungsfälle zu verwalten und Anforderungen für Patientenunterstützungsservices abzuschließen.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Die Playbook-Experience bietet Erfüllern Einblick in geschäftsübergreifende Workflows und die umsetzbaren Aktivitäten, die zum Abschließen dieser Workflows verwendet werden. Wenn die Playbook-Experience mit Arbeitsbereich in Patient Support Servicesaktiviert ist, wird die Registerkarte **Playbook** für einen Registrierungsfall angezeigt. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Mit Playbook interagieren .

Als Pflegekoordinator mit der Rolle sn_stationservice.agent können Sie das Playbook Patient Support Services verwenden, um alle Aktivitäten zur Registrierungsanforderung für einen Patienten abzuschließen. Sie können auf die Registerkarte **Playbook** in Arbeitsbereich zugreifen, wenn Ihnen ein Registrierungsfall zugewiesen ist. Der Workflow Patient Support Services füllt die Falldaten für alle gestarteten Aktivitäten auf der Registerkarte **Playbook** aus. Sie können eine Phase im Playbook auswählen, um die mit der Phase verknüpften Aktivitäten abzuschließen.

Standardmäßig stehen Ihnen als Pflegekoordinator mit der Rolle sn_stationservice.agent auf der Registerkarte **Playbook** des Arbeitsbereichs Registrierungsanforderungdie folgenden Phasen zur Verfügung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Patient Support Services Playbook-Phasen

Phase	Beschreibung
Aufnahme	Schließen Sie die Aktivitäten zur Überprüfung des Antrags auf anfängliche Registrierung ab.
Leistungsuntersuchung	Erfassen oder überprüfen Sie die vom Patienten gewählte Präferenz für die Untersuchung von Leistungen, und verwalten Sie die Vorautorisierungsaktivitäten. **Hinweis:** Standardmäßig ist das Merkmal **„Leistungsuntersuchung“** für ein Programm innerhalb der Anwendung Patient Support Services verfügbar. Ihr Administrator kann weitere Merkmale hinzufügen und sie einem oder mehreren Programmen zuordnen. Je nach Konfiguration werden die einem Merkmal zugeordneten Aktivitäten im Playbook angezeigt.
Verschreibungsdetails	Geben Sie eine Rezeptbestellung auf.
Programmservices	Überprüfen und erfüllen Sie die Programmservices, für die der Patient registriert wurde.
Lösen und schließen	Schließen Sie die Registrierungsanforderung.

Hinweis:
Der Status des Registrierungsfalls ändert sich, wenn Sie eine Phase im Playbook abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus eines Registrierungsfalls.

Die Aktivitäten zur ersten Überprüfung werden abgeschlossen

Führen Sie in der Phase **„Aufnahme“** des Playbooks die folgenden Aktivitäten aus:

1. **Registrierungsdetails überprüfen**: Überprüfen Sie die Details zu Patient, verschreibendem Arzt, Programm und Programmservices, die für einen Patienten eingegeben wurden, der in einer Registrierungsanforderung enthalten ist. Wenn die Aktivität Registrierungsdetails überprüfen auf Abgeschlossen festgelegt ist, sendet der Workflow Patient Support Services automatisch ein Einwilligungsformular an den Patienten.
2. **Versicherungsdetails überprüfen**: Erfassen oder überprüfen Sie die Versicherungsinformationen des Patienten.

   Als Pflegekoordinator können Sie sich direkt an den Patienten wenden, um die Versicherungsinformationen zu überprüfen. Sie können die Versicherungsinformationen aus der Aktivität **„Versicherung überprüfen“** des Playbooks für Patient Support Services in Ihrem Arbeitsbereich eingeben oder überprüfen und die Aktivität anschließend als abgeschlossen markieren.
3. **Verschreibung überprüfen**: Erfassen oder überprüfen Sie die für einen Patienten bestellte Verschreibung. Sie können einen neuen Verschreibungsdatensatz hinzufügen, um die Verschreibungsdetails hinzuzufügen. Wenn Ihnen kein Rezept zur Verfügung steht, wenden Sie sich an den verschreibenden Arzt, um die Verschreibungsdetails einzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um eine neue Verschreibung hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu hinzufügen**, geben Sie im Formular Medikamentenverschreibung die Details der Verschreibung ein, und klicken Sie auf **Speichern**. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Medikamentenverschreibung“..

Hinweis:
Wenn dem Programm kein Medikament zugeordnet ist, wird die Aktivität **Verschreibung überprüfen** nicht im Playbook angezeigt.

4. **Patienteneinwilligung überprüfen**: Überprüfen Sie den Status des Abschlusses des Patienteneinwilligungsformulars, das dem Patienten zugewiesen ist. Nachdem der Patient das Aufgabenelement für das Einwilligungsformular abgeschlossen hat, wird die Einwilligung in der Aktivität aufgeführt. Als Pflegekoordinator können Sie dann die Einwilligung überprüfen und die Aktivität **Patienteneinwilligung überprüfen** markieren, dass sie im Playbook abgeschlossen wird.
5. **Registrierungsberechtigung überprüfen**: Akzeptieren Sie die Registrierungsanforderung basierend auf der Berechtigungsprüfliste, oder lehnen Sie sie ab.

Die Leistungsuntersuchungsaktivitäten werden abgeschlossen

Führen Sie in der Phase **„Leistungsuntersuchung“** des Playbooks die folgenden Aktivitäten durch:

1. **Patienteneinstellung überprüfen**: Überprüfen Sie die vom Patienten gewählte Einstellung für die Untersuchung von Leistungen.
2. **Details zu Spezialmedikamenten überprüfen**: Überprüfen Sie die vom Patienten angegebenen Details zu Spezialmedikamenten. Die Aktivität **Details zur Spezialmedikamente überprüfen** wird nur angezeigt, wenn der Patient im Formular zur Registrierungsanforderung die Spezialmedikamente ausgewählt hat.
3. **Vorautorisierung überprüfen**: Überprüfen und verifizieren Sie, ob eine Vorautorisierung für das Programm erforderlich ist. Wenn eine Vorautorisierung erforderlich ist, klicken Sie auf **Neu hinzufügen**, geben Sie im Formular „Vorautorisierungsanforderung“ die Daten der Vorautorisierung ein, die von einer Kostenträgerorganisation bereitgestellt wurden, und klicken Sie auf **Speichern**. Weitere Informationen finden Sie unter Formular zum Anfordern der Vorautorisierung.

Hinweis:
Wenn für die Medikamentenverschreibung keine Vorautorisierung erforderlich ist, können Sie diese Aktivität überspringen.

Erteilen einer Rezeptbestellung

Schließen Sie im Playbook in der Phase **„Verschreibungsdetails“** die Aktivität **„Rezeptbestellung übermitteln“** ab, indem Sie sich an die Filiale wenden, um das Rezept zu bestellen. Überprüfen Sie außerdem die Arzneimitteldosierung und den Lieferort bei der Filiale, und erfassen Sie das erwartete Lieferdatum.

Hinweis:
Wenn dem Programm kein Medikament zugeordnet ist, wird die Phase **„Verschreibungsdetails“** nicht im Playbook angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erfüllung der Programmservices

Schließen Sie in der Phase **„Programmservices“** des Playbooks die Aktivität **„Services erfüllen“** ab, indem Sie die Programmservices überprüfen und erfüllen, für die der Patient registriert wurde. Die Aktivität **„Services erfüllen“** bietet vollständigen Einblick in den Erfüllungsstatus von Services.

Klicken Sie in der Spalte **Nummer** der Aktivität **Fulfill services** (Services erfüllen) auf eine Programmnummer. Wenn ein Programmservice abgeschlossen ist, markieren Sie die Aktivität als abgeschlossen. Bei Bedarf können Sie die Versanddetails in der Aktivität **„Services erfüllen“** zusammen mit anderen Details, einschließlich der Nachverfolgungsnummer, erfassen.

Hinweis:
Sie können die Services entweder selbst erfüllen oder einem anderen Team zuweisen, das die Services-Aktivität erfüllen kann.

Wenn alle Programmservices erfüllt sind, ändert sich der Status des zugehörigen registrierten Programmservice-Datensatzes in **Erfüllt,** und das Erfüllungsdatum wird automatisch auf das aktuelle Datum festgelegt.

Die Registrierungsanforderung wird geschlossen

Schließen Sie in der Phase **Lösen und schließen** des Playbooks die Aktivität **Registrierungsanforderung schließen** ab, indem Sie warten, bis alle anderen Aktivitäten abgeschlossen sind, und wählen Sie dann einen Lösungscode aus, und fügen Sie Lösungsnotizen hinzu. Für den Fall, der als „Abgeschlossen“ markiert ist, wird eine Umfrage an den Patienten gesendet, den er ausfüllen muss.

Homepage für anmeldebezogene Schulungsaufgaben in anzeigen Arbeitsbereich

Als Ausbilder im Pflegebereich können Sie die Homepage von Arbeitsbereich verwenden, um schnell Schulungsanforderungen für ein Registrierungsprogramm zu scannen und darauf zuzugreifen.

Wichtig:

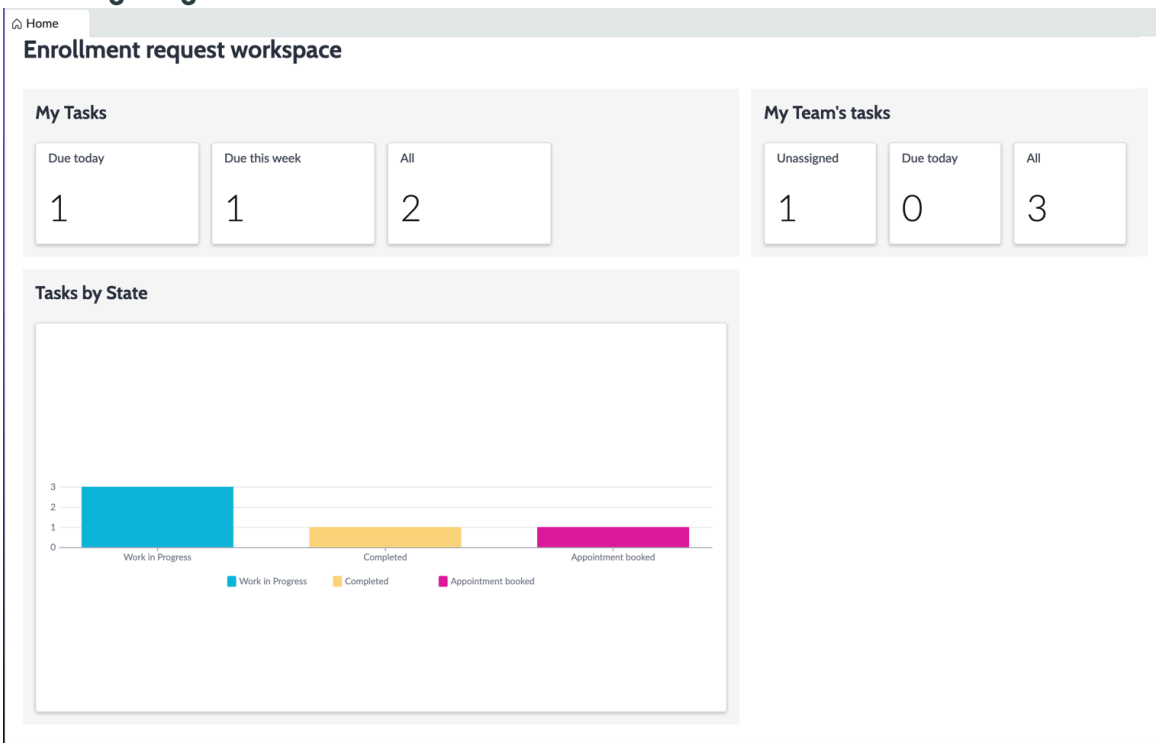
Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Die Startseite von Arbeitsbereich bietet eine Übersicht über die Ihnen und Ihren Gruppen zugewiesenen Schulungsaufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schulungsaufgaben in Arbeitsbereich



Erforderliche Rolle

Eine Krankenpflegeausbilderin muss Mitglied der Zuweisungsgruppe „Unterstützung bei der Krankenversicherungsschulung“ sein oder der Rolle sn_stationservice.nurse_educator zugewiesen sein, um Arbeitsbereich zum Anzeigen von Schulungsaufgaben für die Programme Patient Support Services verwenden zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie Rollen für Patient Support Services Anwender zu.

Von der Homepage aus auf Schulungsaufgaben zugreifen

Um auf Arbeitsbereichzuzugreifen, navigieren Sie zu *`Patient Support Services`* > **Arbeitsbereich**.

Die Homepage Arbeitsbereich enthält Komponenten, die Informationen zu Schulungsaufgaben anzeigen.

Als Pflegeausbilder können Sie auf der Startseite des Arbeitsbereichs „Registrierungsanforderung“ die folgenden Aufgaben ausführen:

- Zeigen Sie Ihre Aufgabeninformationen an, die in den einzelnen Komponenten angezeigt werden.
- Führen Sie einen Drilldown in jede Komponente durch, um die Aufgabenliste hinter der einzelnen Punktzahl anzuzeigen.
- Navigieren Sie zu einzelnen Datensätzen aus den Aufgabenlisten.

Daten werden angezeigt

Als Krankenpflegeausbilder können Sie in Arbeitsbereich standardmäßig die folgenden Abschnitte anzeigen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Meine Aufgaben
- Aufgaben nach Status
- Aufgaben meines Teams

Hinweis:
Ihr Administrator kann die Homepage für Arbeitsbereich anpassen und die darauf angezeigten Daten ändern.

Meine Aufgaben

Im Abschnitt „Meine Aufgaben“ werden Indikatoren für Schulungsaufgaben mit Terminbuchstatus angezeigt, die Ihnen zugewiesen sind. Überwachen Sie diesen Abschnitt, um sicherzustellen, dass Ihre unmittelbaren Aufgaben abgeschlossen werden.

Berichte zu Ihren Aufgaben

Indikator	Beschreibung
Heute fällig	Anzahl der Ihnen zugewiesenen Aufgaben mit dem Status „Termin gebucht“ und „Terminzeit – fällig am“ am aktuellen Datum.
Diese Woche fällig	Anzahl der Ihnen zugewiesenen Aufgaben mit dem Status Termin gebucht und Terminzeit fällig in der aktuellen Woche.
Alle	Anzahl aller Ihnen zugewiesenen Schulungsaufgaben.

Aufgaben nach Status

Der Abschnitt Aufgaben nach Status zeigt ein Balkendiagramm, das alle Schulungsanforderungen in Ihrer Instanz ServiceNow nach Status gruppiert anzeigt.

Aufgaben meines Teams

Im Abschnitt „Fälle meines Teams“ werden Indikatoren für Schulungsaufgaben angezeigt, die Ihrer Gruppe zugewiesen sind.

Erstellt Berichte über die Fälle Ihres Teams

Indikator	Beschreibung
Nicht zugewiesen	Anzahl der Schulungsaufgaben, die einem Teammitglied noch zugewiesen werden müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellt Berichte über die Fälle Ihres Teams (Fortsetzung)

Indikator	Beschreibung
Heute fällig	Anzahl der Schulungsaufgaben für Ihr Team, die am aktuellen Datum fällig sind.
Alle	Anzahl aller Schulungsaufgaben für Ihr Team.

Zeigen Sie eine Schulungsaufgabe in an Arbeitsbereich

Zeigen Sie eine Schulungsaufgabe in Arbeitsbereich an, um die Registrierungsaktivitäten für ein Programm für Patientenunterstützungsservices abzuschließen.

Vorbereitungen

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Erforderliche Rolle: sn_stationservice.nurse_educator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Schulungsaufgabe wird basierend auf dem Terminbuchungs-Workflow erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow für Terminbuchungen in Patient Support Services.

Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle** > *Patient Support Services* > **Arbeitsbereich**.
2. Zeigen Sie Schulungsaufgaben an, die Ihnen oder Ihren Gruppen zugewiesen sind.
   - Zeigen Sie Ihnen zugewiesene Schulungsaufgaben an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Aufgaben für Schulungsdurchführung** > **Meine Aufgaben**.
   - Zeigen Sie Schulungsaufgaben an, die zu Ihren Gruppen gehören, aber niemandem zugewiesen wurden, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Aufgaben für Schulungsdurchführung** > **Nicht zugewiesene Aufgaben meiner Gruppen**.
   - Zeigen Sie alle Schulungsaufgaben an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Aufgaben für Schulungsdurchführung** > **Alle**.
3. Klicken Sie auf den Link zu der Schulungsaufgabe, die Sie anzeigen möchten.

Ergebnisse

Die ausgewählte Trainingsaufgabenseite wird auf einer anderen Registerkarte in Arbeitsbereich geöffnet und zeigt die Details der Trainingsaufgabe an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Verwalten Sie eine Schulungsaufgabe in Arbeitsbereich.

Verwalten Sie eine Schulungsaufgabe in Arbeitsbereich

Verwalten Sie die Schulungsunterstützung für ein -Programm Patient Support Services mit Schulungsaufgaben und Prüflisten.

Vorbereitungen

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Sie müssen Zugriff auf Registrierungsfälle haben.

Erforderliche Rolle: sn_stationservice.nurse_educator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Schulungsaufgabe wird basierend auf dem Terminbuchungs-Workflow erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow für Terminbuchungen in Patient Support Services.

Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle** > *Patient Support Services* > **Arbeitsbereich**.
2. Gehe zu **Listen** > **Aufgaben für Schulungsdurchführung** > **Meine Aufgaben**.
3. Klicken Sie auf den Link zu der Aufgabe, deren Status Sie aktualisieren möchten.
   Sie können an einer Schulungsaufgabe arbeiten, wenn der Status der Aufgabe **Gebuchter Termin**ist. In der Anwendung Patient Support Services werden die Schulungsaufgaben von Patienten gebucht.
4. Aktualisieren Sie im **Feld** Status den Status Ihrer Aufgabe.
   - Wählen Sie **In Arbeit,** wenn Sie die Aufgabe noch ausführen.
   - Wählen Sie **Abgeschlossen** aus, wenn die Aufgabe abgeschlossen ist.
   - Wählen Sie **Abgebrochen** aus, wenn die Aufgabe nicht abgeschlossen werden konnte.
5. Speichern Sie die Änderungen.
   - Wenn die Aufgabe noch ausgeführt wird oder abgebrochen wurde, klicken Sie auf der Schulungsseite auf **Speichern**.
   - Wenn die Aufgabe abgeschlossen ist, klicken Sie auf der Schulungsseite auf **Complete (Abschließen)**.

Ergebnisse

Der Status der Aufgabe wird auf der Seite Services-Aufgabe erfüllen der Aktivität Programmservices im Playbook angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Sie arbeiten an einem Registrierungsfall in Arbeitsbereich.

Workflow für Terminbuchungen in Patient Support Services

Mit der Terminbuchungsfunktion können Sie Patienten die Möglichkeit geben, Termine für eine Schulungsanfrage in der Anwendung Patient Support Services zu buchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Die Terminbuchungsfunktion in der Anwendung Patient Support Services verwendet den folgenden Workflow:

1. Ein Patient zeigt verfügbare Terminfenster an, trifft eine Auswahl und bucht über das Patientenportal einen Termin für eine Schulungsanforderung.
2. Durch die Buchung eines Termins wird ein Datensatz in der Tabelle „Termin“ [sn_hcls_appointment] erstellt, und es wird ein Datensatz für eine Schulungsaufgabe erstellt. Eine E-Mail-Benachrichtigung über die gebuchten Termine wird an den Patienten gesendet.
3. Die Schulungsaufgabe wird automatisch der Zuweisungsgruppe „Support für Krankenpflegeschulung“ zugewiesen, und eine Krankenpflegeausbilderin, die Mitglied der Zuweisungsgruppe „Support für Krankenpflegeschulung“ ist, arbeitet an der Aufgabe.
4. Die Ausbilderin für das Pflegepersonal führt dann die Schulung für den Patienten auf Grundlage der geplanten Termindaten durch und aktualisiert den Status der Schulungsaufgabe in Arbeitsbereich. Der Pflegeausbilder kann auf die Schulungsprüfliste zugreifen, die Prüfliste während der Schulung abschließen und Notizen in der Aufgabe erfassen.

Informationen zu den ersten Schritten mit der Terminbuchungsfunktion finden Sie unter Es wird eine Terminbuchungseinstellung für konfiguriert Patient Support Services.

Aufgaben für abschließen Patient Support Services

Zeigen Sie alle Aufgabenelemente an, die Ihnen als Patient im Patientenportal zugewiesen sind, und schließen Sie sie ab.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Auf der Aufgabenseite können Sie als Patient alle Ihre Aufgaben auf einer einzigen Seite im Patientenportal anzeigen und abschließen. Standardmäßig werden für Eingriffsanforderungen folgende Aufgaben zugewiesen:

- Überprüfen und unterzeichnen Sie das Datenschutzeinwilligungsformular.
- Buchen Sie einen Termin für ein Schulungsprogramm.

Für jedes Aufgabenelement erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, die die Elementinformationen und den Link zum Patientenportal enthält. Sie können auf die Aufgabenseite zugreifen und Ihre Aufgaben abschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Ihr Administrator kann die Aufgabenseite so konfigurieren, dass weitere Aufgabenelemente hinzugefügt werden.

Buchungstermine für Patient Support Services

Buchen Sie einen Termin als Patient für die Schulungsanforderungen in einem Patient Support Services -Programm.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Als Patient können Sie verfügbare Terminfenster anzeigen, eine Auswahl treffen und über Ihr Patientenportal einen Termin für eine Schulungsanforderung buchen.

Ihr Administrator kann das Terminfenster konfigurieren, das für die Auswahl von Terminen verfügbar ist. Sie können das Terminfenster in Ihrem Patientenportal verwenden, um verfügbare Terminfenster anzuzeigen, den gewünschten Tag und die gewünschte Uhrzeit auszuwählen und die Terminanforderung zu übermitteln. Ein Beispiel für die Verwendung der Terminbuchungsfunktion finden Sie unter Termin über das Portal buchen und Terminfenster auswählen .

Nachdem Sie einen Termin gebucht haben, wird eine Schulungsaufgabe für die Pflegeausbilder erstellt, und Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung zur Terminbestätigung.

Weitere Informationen finden Sie unter Workflow für Terminbuchungen in Patient Support Services.

Zugehörige Informationen

Workflow für Terminbuchungen in Patient Support Services

Es wird eine Terminbuchungseinstellung für konfiguriert Patient Support Services

Patient Support Services Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten Patient Support Services.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Mit Patient Support Services installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung Patient Support Services werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen, ServiceNow Store -Anwendungen und Geschäftsregeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollen, die in installiert sind Patient Support Services

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_stationservice.admin	Administratoren, die auf die Anwendung Patient Support Services zugreifen können.	sn_stationärservice.agent
sn_stationärservice.agent	Zeigt Registrierungsfälle als Pflegekoordinator an und erfüllt sie.	sn_hcls.healthcare_agent
sn_stationärservice.nurse_educator	Verwaltet Schulungsanforderungen für Patient Support Services als Ausbilder für Krankenpflege. **Hinweis:** Standardmäßig wird den Mitgliedern der Zuweisungsgruppe „Unterstützung bei der Krankenversicherungsschulung“ die Rolle „sn_stationservice.nurse_educator“ zugewiesen.	sn_hcls.practitioner
sn_stationärservice.fall_ersteller	Erstellt Registrierungsfälle für alle zugeordneten Objekte.	sn_stationärservice.fall_betrac
sn_stationärservice.agent_connector	Zeigt Registrierungsfälle für alle zugehörigen Objekte an, erstellt und aktualisiert sie.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_stationärservice.sm_ager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen, die in installiert sind Patient Support Services (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Benutzer mit dem Agent Connector-Profil kombinieren. Weitere Informationen finden Sie unter Ermittlung zusätzlicher Anwenderprofile in Patient Support Services.	
sn_stationärservice.fall_aufgabe_viewer	Zeigt alle Aufgaben an, die einem Registrierungsfall zugeordnet sind, auf den der Benutzer Zugriff hat.	Keine
sn_stationärservice.fall_betrachter	Zeigt alle in der Anwendung verfügbaren Registrierungsfälle an.	Keine
sn_stationservice.contributor	Erstellt Registrierungsfälle für Patienten. Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Anwender mit dem Profil „Beitragender“ kombinieren. Weitere Informationen finden Sie unter Ermittlung zusätzlicher Anwenderprofile in Patient Support Services.	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_vie • sn_stationärservice.fall_aufg • sn_hcls.stationär_daten_viev • sn_hcls.practitioner_data_vi • sn_hcls.health_insurance_da • sn_stationärservice.fall_betr • sn_hcls.revenue_cycle_data_ • sn_stationärservice.fall_erst
sn_stationärservice.sm_agent	Greift auf alle Daten im Zusammenhang mit Registrierungsanforderungen als Pflegekoordinator zu und zeigt sie an.	sn_stationärservice.fall_erstell

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Patient Support Services Anwendungstabellen

Tabelle	Beschreibung
Registrierungsfall [sn_stationservice_enroll_case]	Speichert die Registrierungsfälle. Das Feld **„Patient“** ist für einen Registrierungsfall obligatorisch.
Patientenservice-Aufgabe [sn_stationservice_task]	Basisaufgabentabelle, aus der die Tabellen „Programmaufgabe“ [sn_stationservice_program_task] und „Programmserviceelement“ [sn_stationservice_program_service erweitert werden. Erweitert die Tabelle „Healthcare Task“ [sn_hcls_task].
Patientenservice-Schulung [sn_stationservice_training_task]	Speichert die Details der Trainingsaufgaben, die einer Programmaufgabe zugeordnet sind.
Programmservice-Element [sn_stationservice_program_service_item]	Speichert die Details der Programmservice-Elementaufgaben, die einem Programmservice zugeordnet sind.
Programmaufgabe [sn_stationservice_program_task]	Speichert die Details der Programmaufgaben, die erstellt wurden, um von einem Patienten angeforderte Services zu erfüllen.

ServiceNow Store Anwendungen installiert

ServiceNow Store Anwendung in installiert Patient Support Services

Anwendung	Beschreibung
Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls)	Stellt ein Datenmodell und wichtige digitale Gesundheitsfunktionen bereit, einschließlich 360-Grad-Ansicht für Patienten, Einwilligungsmanagement und digitaler Dokumentation, um Gesundheitsleistungen besser zu gestalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsregeln installiert

Geschäftsregeln installiert in Patient Support Services

Business-Regel	Tabelle	Regelkriterien	Beschreibung
Geschäftsregel für automatische Bewertung	Registrierungsfall [sn_stationservice_enroll_case]	Nach dem Einfügen	Löst eine Umfrage zur Patientenzufriedenheit aus, wenn ein Registrierungsfall auf **Abgeschlossen**gesetzt wird.
Playbook bei inaktivem Fall abbrechen	Registrierungsfall [sn_stationservice_enroll_case]	Nach dem Update	Deaktiviert die Aktivitäten in einem Playbook, wenn der Status des zugehörigen Registrierungsfalls auf **Abgeschlossen**, **Unvollständig geschlossen**oder **Abgebrochen**festgelegt ist.
Ändern Sie den Terminstatus	Patientenservice-Schulung [sn_stationservice_training_task]	Nach dem Update	Legt den Status eines Termins auf **Erfüllt** oder **Abgebrochen** fest, wenn der Status der zugehörigen Aufgabe „Schulung durchführen“ auf **Abgeschlossen** oder **Abgebrochen**festgelegt ist.
Geben Sie Patient und Versicherung ein	Vorautorisierungsanforderung [sn_hcls_pre_auth_header]	Nach dem Einfügen	Füllt Patienten-, Arzt- und Versicherungsdetails im Formular „Vorautorisierungsdetails“ basierend auf dem Namen eines Patienten aus, der in einem Registrierungsfall eingegeben wurde.
Geben Sie Patient und verschreibender Arzt ein	Medikamentenverschreibung [sn_hcls_metrication_prescription]	Nach dem Einfügen	Füllt Patienten- und Arztdetails im Formular „Arzneimittelverschreibung“ basierend auf dem Namen eines Patienten aus, der in einem Registrierungsfall eingegeben wurde.
Setzen Sie untergeordnete	Registrierungsfall [sn_stationservice_enroll_case]	Nach dem Einfügen	Storniert alle untergeordneten Elemente, einschließlich offener

Automatisch übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsregeln installiert in Patient Support Services (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Regelkriterien	Beschreibung
Elemente auf Abgebrochen		und Aktualisieren	Patientenaufgaben, offener registrierter Programmservices, offener registrierter Programme und Dokumentaufgaben, wenn sich der Status eines Registrierungsfalls in **Unvollständig geschlossen** oder **Abgebrochen**ändert.
Legen Sie den EPS-Status auf „Abgebrochen“ fest	Programmservice-Element [sn_stationservice_program_service_item]	Nach dem Update	Legt den Status eines registrierten Programmservice auf **„Abgebrochen“** fest, wenn der Status des zugehörigen Programmservice-Elements auf **„Abgebrochen“**festgelegt wird.
Legen Sie den EPS-Status auf „Erfüllt“ fest	Programmservice-Element [sn_stationservice_program_service_item]	Nach dem Update	Legt den Status eines registrierten Programmservice auf **Erfüllt“** fest, wenn der Status des zugehörigen Programmservice-Elements auf **„Abgeschlossen“**festgelegt wird.
Legen Sie den EPS-Status auf „Ausstehende Erfüllung“ fest	Programmservice-Element [sn_stationservice_program_service_item]	Nach dem Update	Legt den Status eines registrierten Programmservice auf **Ausstehende Erfüllung** fest, wenn der Status des zugehörigen Programmservice-Elements auf **In Arbeit**festgelegt ist.
Legen Sie den CSI-Status auf „Abgebrochen“ fest	Programmaufgabe [sn_stationservice_program_task]	Nach dem Update	Legt den Status des Programmservice-Elements auf **Abgebrochen** fest, wenn der Status der zugehörigen Programmaufgabe auf **Abgebrochen**festgelegt ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsregeln installiert in Patient Support Services (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Regelkriterien	Beschreibung
Legen Sie den CSI-Status auf „Abgeschlossen“ fest	Programmaufgabe [sn_stationservice_program_task]	Nach dem Update	Legt den Status des Programmservice-Elements auf **Abgeschlossen** fest, wenn der Status der zugehörigen Programmaufgabe auf **Abgeschlossen**festgelegt ist.
Legen Sie den PI-Status auf „In Bearbeitung“ fest	Programmaufgabe [sn_stationservice_program_task]	Nach dem Update	Legt den Status des Programmservice-Elements auf **„In Bearbeitung“** fest, wenn der Status der zugehörigen Programmaufgabe auf **„In Bearbeitung“**festgelegt ist.
Legen Sie die Kurzbeschreibung fest	Registrierungsfall [sn_stationservice_enroll_case]	Nach dem Update	Legt die Kurzbeschreibung eines Registrierungsfalls im Format fest<program name> Registrierungsfall, wenn der Registrierungsfall erstellt oder aktualisiert wird.
Legen Sie den Status auf „Offen wenn zugewiesen“ fest	Registrierungsfall [sn_stationservice_enroll_case]	Nach dem Einfügen und Aktualisieren	Legt den Status des Registrierungsfalls auf **Offen fest**, wenn der Fall einem Pflegekoordinator zugewiesen wird.

Automatische Übersetzung

Domänentrennung und Patient Support Services

Domänentrennung wird für Patient Support Services unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Die Anwendung Patient Support Services beinhaltet Domänentrennung für Transaktionsdaten wie Registrierungsfälle und Gesundheitsaufgaben, einschließlich Programmaufgaben und Programmserviceaufgaben. Die Anwendung basiert auf Healthcare and Life Sciences-Datenmodell und enthält auch Domain Separation.

So funktioniert Domain Separation in Patient Support Services

Für Kunden, die die Anwendung Patient Support Services verwenden, um Registrierungsanforderungen zu stellen, wird die Domäne anhand der Sitzung des angemeldeten Benutzers, der erstellten Fälle und Aufgaben und der zugehörigen Gesundheitsdaten festgelegt.

Anwendungsfälle

Wenn die Gesundheitsdaten von Gesundheitsdienstleistern nach Domänen getrennt sind, werden die Anfragen zur Gesundheitsversorgung und die entsprechenden Erfüllungsaufgaben den jeweiligen Kundendomänen zugeordnet.

Patientenunterstützungsdienste Arbeit ATF-Tests (Automated Test Framework).

Die folgenden ATF-Tests sind in Patientenunterstützungsservices als Teil der ATF-Test-Suite „Arbeitsbereich für Patientenunterstützungsservices“ verfügbar.

Arbeitsbereich für Patientenunterstützungsservices ATF-Test-Suite

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release werden Patient Support Services auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Test-Suite für den Registrierungsfall für Patientenunterstützungsservices stellt sicher, dass die Registrierungsaktionen über den konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich funktionieren. Die folgenden drei Tests sind in dieser Suite enthalten:

1. PSS – Registrierungsfall zuweisen: Registrierungsfall an angemeldete medizinische Fachkräfte zuweisen.
2. PSS – Registrierungsfall aktualisieren: Registrierungsfälle nach dem Hinzufügen zusätzlicher Kommentare aktualisieren.
3. PSS – Registrierungsfall schließen: Registrierungsfälle nach dem Hinzufügen von Lösungsdetails schließen.

Weitere Informationen zum Automated Test Framework finden Sie unter Exploring Automated Test Framework .

Pre-Visit Management

Mit der Anwendung ServiceNow® Pre-Visit Management können Sie den Planungsprozess von Eingriffsanforderungen für Patienten optimieren und die Transparenz von Vorautorisierungsgenehmigungen vor geplanten Eingriffen erhöhen.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

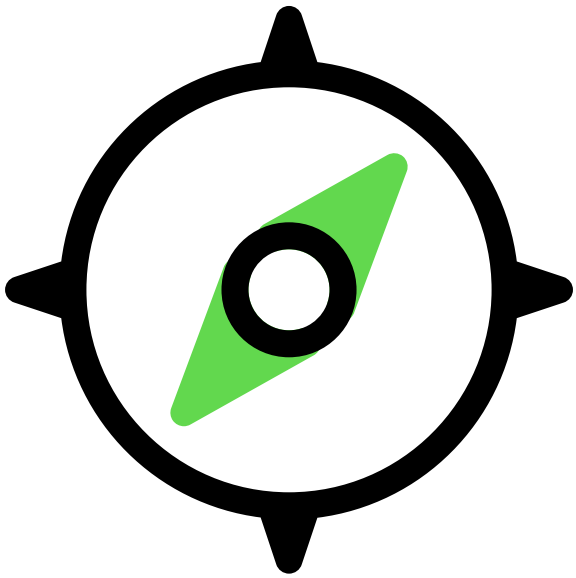
Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Apps im Store anfordern

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

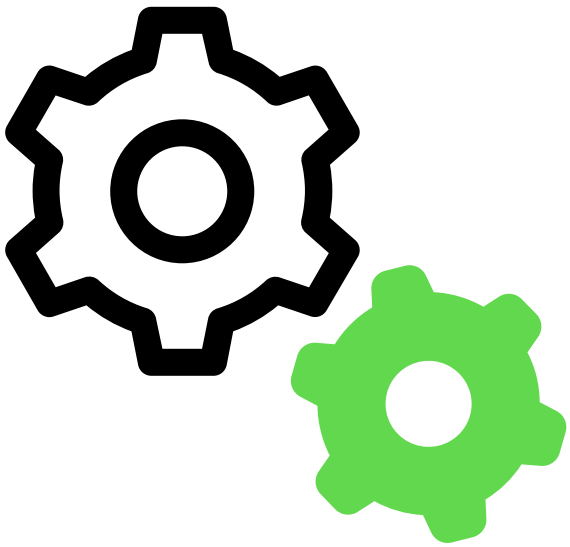
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Gesundheitsorganisationen Pre-Visit Managementverwenden.

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.



Eing
Arb

Abgeschlossen



Schließen Sie Ihre Aufgabenelemente für Eingriffsanforderungen ab.

Mitwirken



Erstellen Sie als Beitragender Eingriffsanforderungsfälle.

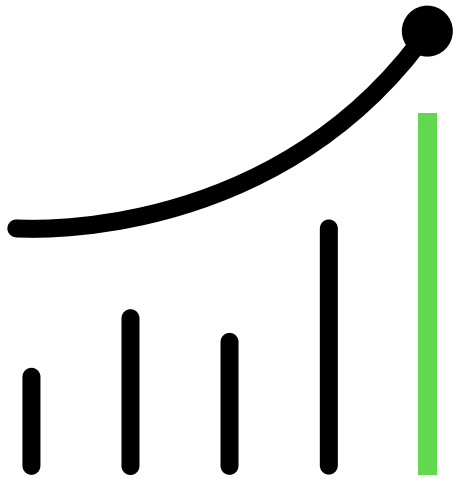


Rufen Sie
einschließlich

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Analytics und Reporting



Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mithilfe von Dashboards und Berichten.

erkunden Pre-Visit Management

Unabhängig davon, ob Sie die Implementierung der Anwendung Pre-Visit Management starten oder erweitern, erfahren Sie mehr über die verfügbaren Funktionen, um die Planung von Eingriffsanforderungen für Ihre Patienten zu optimieren und zu digitalisieren.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Machen Sie es Patienten mit der Anwendung Pre-Visit Management leicht, alle erforderlichen Dokumente für Eingriffsplanungsanfragen digital zu überprüfen und zu unterzeichnen.

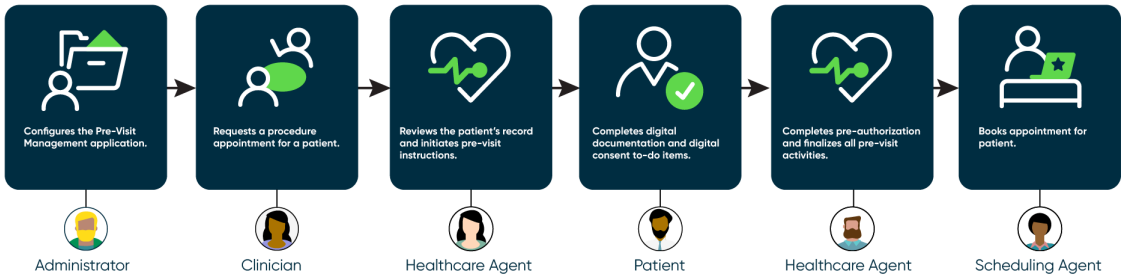
Für Gesundheitsdienstleister mit papierbasierten Prozessen oder mehreren EMR-Systemen kann sich die Verwaltung von Eingriffsanforderungen einschließlich Vorautorisierung, Genehmigungen und Einwilligungen über Teams und Patienten hinweg als teuer, zeitaufwändig und weniger effizient erweisen. Als Gesundheitsdienstleister können Sie mit der Anwendung Pre-Visit Management Gesundheitsservices bereitstellen, indem Sie Workflows rund um Anforderungen zur Planung von Eingriffen effizient verwalten.

Für Servicemitarbeiter von Patienten bietet das Playbook Pre-Visit Management eine geführte Experience, um Eingriffsanforderungen zu überprüfen, Patienteninformationen zu verifizieren, die erforderlichen Einwilligungsaufgaben und -formulare zu identifizieren und zuzuweisen und die entsprechende Dokumentation zur Vorautorisierung an die Versicherungsorganisation des Patienten zu senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anwendung Pre-Visit Management verwendet das Datenmodell, das von der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core bereitgestellt wird. Die Eingriffsanforderungen werden als Eingriffsanforderungsfälle übermittelt und Patientenservicemitarbeitern zugewiesen, die dann ein geführtes Playbook in ihrem Arbeitsbereich verwenden können, um einen Eingriffsanforderungsfall zu schließen.

Pre-Visit Management-Workflow



Im Pre-Visit Management-Workflow:

1. Ein Administrator konfiguriert die Anwendung Pre-Visit Management.
2. Eine medizinische Fachkraft fordert einen Eingriffstermin für einen Patienten an.
3. Eine Mitarbeiterin des Gesundheitswesens überprüft die Patientenakte und initiiert Anweisungen vor dem Besuch.
4. Ein Patient vervollständigt digitale Dokumentations- und Einwilligungsaufgaben.
5. Eine Mitarbeiterin des Gesundheitswesens nimmt die Vorautorisierung vor und schließt alle Aktivitäten vor dem Besuch ab.
6. Ein Planungsmitarbeiter bucht einen Termin für einen Patienten.

Vorteile

Pre-Visit Management bietet die folgenden Vorteile:

Vorteile von Pre-Visit Management

Vorteile	Schlüsselfeatures	Rolle
Verbessern Sie die Patienten-Experience, indem Sie ihnen ermöglichen, alle Aufgaben im Zusammenhang mit einer Eingriffsanforderung über ein Patientenportal mit digitaler Dokumentation und digitaler Einwilligung abzuschließen.	Abschließen von Aufgabenelementen über das Patientenportal	Patient

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteile von Pre-Visit Management (Fortsetzung)

Vorteile	Schlüsselfeatures	Rolle
Bieten Sie Patientenservicemitarbeitern eine geführte Experience zum Abschließen von Eingriffsanforderungen von Arbeitsbereich mithilfe des Playbooks Pre-Visit Management.	Eingriffsanforderungen in verwalten Arbeitsbereich	HCLS Agent
Verwalten Sie Termine für die Planung einer Eingriffsanforderung im -Arbeitsbereich.	Verwaltung von Terminbuchungen für Eingriffsanforderungen	HCLS Agent

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Pre-Visit Management finden Sie unter Pre-Visit Management konfigurieren.

Pre-Visit Management Workflow-Szenario

Verwenden Sie die Anwendung Pre-Visit Management, um Aktivitäten vor dem Besuch für eine Eingriffsanforderung zu optimieren, einschließlich Patientenaufgaben, Genehmigungen, Vorautorisierung und Planung.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

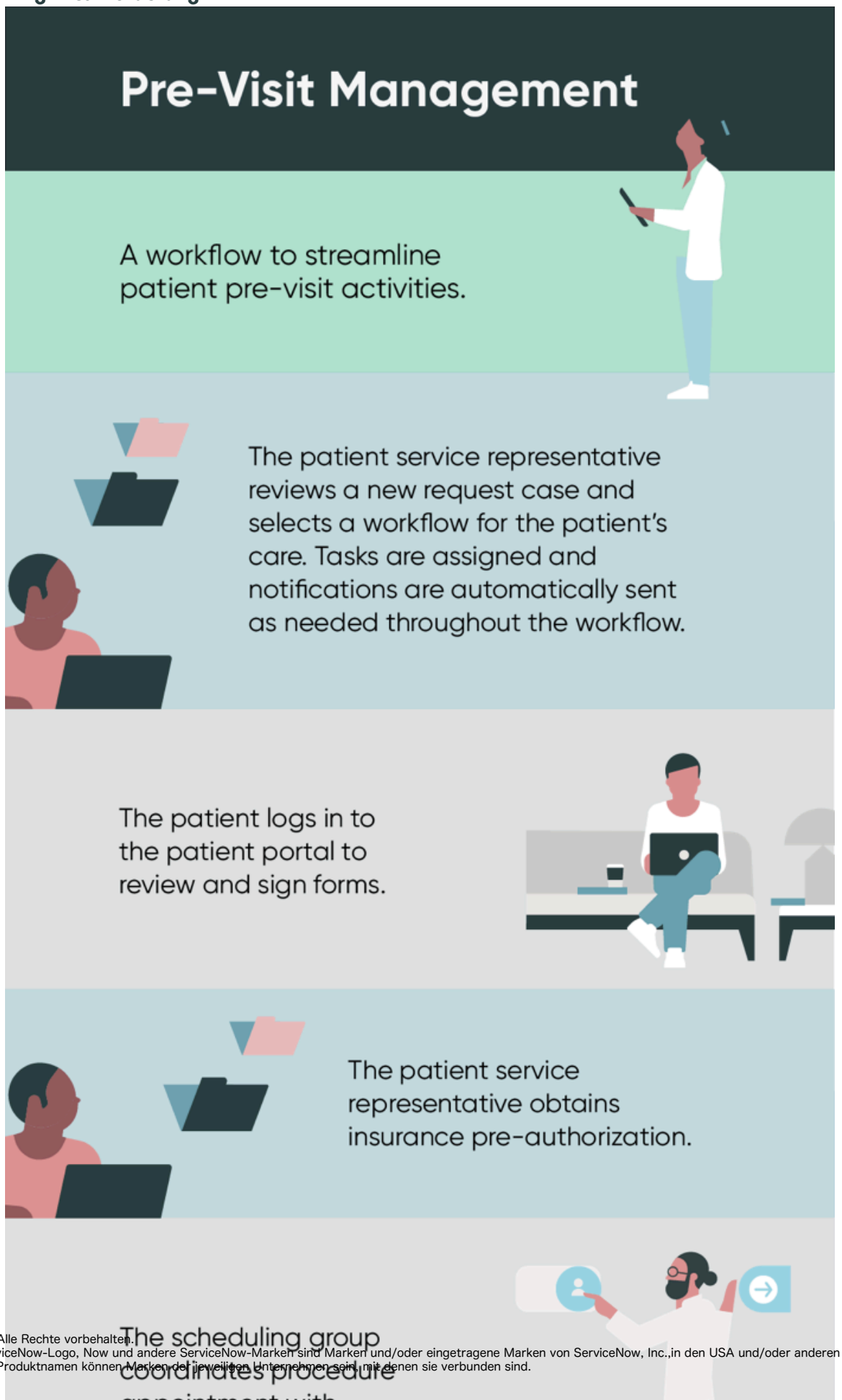
Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Szenario: Ein Arzt ordnet die Coloskopie für einen Patienten über ein EMR-Systemanan. Wenn in der Instanz ServiceNow ein Eingriffsanforderungsfall erstellt wird, initiiert der Workflow Pre-Visit Management ein Playbook, das für Eingriffsanforderungsfälle konfiguriert ist. Der Fall wird John Jason von der Patientenservicegruppe zugewiesen.

Die folgende Grafik zeigt, wie die Anwendung Pre-Visit Management für die Verwaltung der Anforderung eines Patiententests für die Patientenspiegelung verwendet wird (siehe Szenario).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden der Anwendung Pre-Visit Management zum Verwalten einer Eingriffsanforderung



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der folgende Workflow erläutert, wie verschiedene Benutzer die Anwendung Pre-Visit Management für die Enddarmspiegelung verwenden:

1. John verwendet Arbeitsbereich, um den Eingriffsanforderungsfall anzuzeigen.
2. In Arbeitsbereichkann John auf der Registerkarte **Patienteninformationen** vollständige Informationen zum Patienten anzeigen.

   John validiert die Patientendetails, einschließlich der hinterlegten Versicherung, Kontaktinformationen und Krankengeschichte.
3. John wählt dann die Registerkarte **Playbook** aus, um alle erforderlichen fallbezogenen Informationen anzuzeigen.

   Das Layout eines Playbooks ermöglicht es den Servicemitarbeitern, sich auf die Schritte zu konzentrieren, für die sie verantwortlich sind, und bietet gleichzeitig vollständigen Einblick in den End-to-End-Prozesslebenszyklus.
4. Wie im Playbook aufgeführt, schließt John die Auftragsüberprüfung zunächst ab, indem er die folgenden Aufgaben ausführt:
   a. Prüft die Auftragsdetails und holt eine zusätzliche Begründung vom Arzt ein.
   b. Markiert die Überprüfung als abgeschlossen.
5. Der Workflow Pre-Visit Management weist dem Patienten automatisch Aufgaben zu und sendet eine E-Mail-Benachrichtigung zu Aufgaben an den Patienten.
6. Der Patient meldet sich beim Patientenportal an und sieht die ausstehenden Aufgaben.
7. Im Patientenportal führt der Patient die folgenden Aufgaben aus:
   a. Öffnet die Datenschutzeinwilligung, prüft sie und signiert sie.
   b. Prüft und bestätigt die Versicherungsinformationen.
8. Wie im Playbook aufgeführt, arbeitet John dann mit der Versicherungsgesellschaft zusammen und lässt die Vorautorisierung für den Patienten genehmigen, indem er die folgenden Aufgaben ausführt:
   a. Erstellt eine Vorautorisierungsanforderung für das Verfahren.
   b. Überprüft und bestätigt die vom Versicherungsunternehmen erhaltene Vorautorisierung.
9. Der Workflow Pre-Visit Management löst eine weitere Aufgabe zur Planung des Eingriffs aus und weist sie BenJack aus der Eingriffsplanungsgruppe zu.
10. Ben bucht dann einen Termin für den Patienten, indem er die folgenden Aufgaben ausführt:
    a. In Abstimmung mit dem Patienten und dem Arzt einen Zeitplan für den Eingriff erstellen
    b. Wählt die Registerkarte **Termin** in Arbeitsbereich aus und bucht einen Termin für den Patienten.
11. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird generiert und mit den Termindetails an den Patienten gesendet.
12. Der Eingriffsanforderungsfall ist auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

13. Drei Tage vor dem Eingriff weist der Workflow Pre-Visit Management dem Patienten automatisch eine Aufgabe zu, um die Eingriffseinwilligung zu überprüfen und zu unterzeichnen, und sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an den Patienten.
14. Der Patient meldet sich beim Patientenportal an, überprüft und übermittelt die Eingriffseinwilligung online.

Pre-Visit Management konfigurieren

Richten Sie die Anwendung Pre-Visit Management ein, um Aktivitäten vor dem Besuch abzuschließen, die einem Eingriff zugeordnet sind.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Die folgende Tabelle bietet einen Überblick über die für Pre-Visit Managementerforderlichen Konfigurationsaufgaben.

Hinweis:
Die Anwendung Pre-Visit Management basiert auf Healthcare and Life Sciences-Datenmodell und speichert alle Eingriffsanforderungen in der Tabelle „Eingriffsanforderung“ [sn_previsit_procedure_request].

Konfigurationsaufgaben für Pre-Visit Management

Aufgabe	Beschreibung
Pre-Visit Management installieren.	Installieren Sie die Anwendung Pre-Visit Management, um Eingriffsanforderungen zu bearbeiten.
Weisen Sie Rollen für Pre-Visit Management Anwender zu.	Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Pre-Visit Management zu steuern.
Genehmigen Sie eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen für Pre-Visit Management.	Genehmigen Sie eingeschränkte Anruferzugriffsrechte (Restricted Caller Access, RCA) für den Zugriff auf Dokumentvorlagen aus der Anwendung Pre-Visit Management.
Bestimmen Sie, wer an der Terminbuchungsaufgabe für einen Eingriff arbeiten kann.	Fügen Sie der Zuweisungsgruppe „Eingriffsplaner“ Anwender hinzu, die an der Terminbuchungsaufgabe für einen Eingriff arbeiten können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben für Pre-Visit Management (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie, wann das Eingriffseinwilligungsformular an einen Patienten gesendet werden soll.	Konfigurieren Sie die Anwendung Pre-Visit Management so, dass das Eingriffseinwilligungsdokument vor dem Eingriffstermin zur Überprüfung und Signatur an einen Patienten gesendet werden soll.
Geben Sie ein Aufgabenelement für Patienten an.	Fügen Sie eine Aufgabe hinzu, die Patienten im Rahmen ihrer Planung vor dem Besuch abschließen müssen.
Konfigurieren Sie die automatische Generierung von Dokumenten für eine Eingriffsanforderung.	Definieren Sie die Bedingungen für die automatische Generierung von Dokumenten für eine Eingriffsanforderung.
Konfigurieren Sie das Patientenportal so, dass ein Aufgabenmenüelement für Aufgaben zur Eingriffsanforderung hinzugefügt wird.	Konfigurieren Sie das Patientenportal so, dass ein Menüelement hinzugefügt wird, das alle Aufgaben für Patienten auflistet.
Konfigurieren Sie ein Playbook für Pre-Visit Management.	Konfigurieren Sie ein Playbook, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Lösung von Fällen von Eingriffsanforderungen bereitzustellen.
Konfigurieren Sie eine Pre-Visit Management E-Mail-Benachrichtigung.	Konfigurieren Sie die E-Mail-Benachrichtigungen Pre-Visit Management, die an Patienten über Aktivitäten vor dem Besuch für Eingriffsanforderungen gesendet werden.
Bestimmen Sie zusätzliche Anwenderprofile.	Bestimmen Sie, wer als Service Desk-Mitarbeiter-Connector oder Beitragender für Eingriffsanforderungsfälle fungieren kann.
Richten Sie den Prozess für Beitragende ein, um einen Eingriffsanforderungsfall zu erstellen.	Richten Sie den Prozess für die Erstellung von Eingriffsanforderungsfällen in einem Serviceportal ein.

Pre-Visit Management installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Pre-Visit Management (sn_previsit) installieren.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Pre-Visit Management installiert:

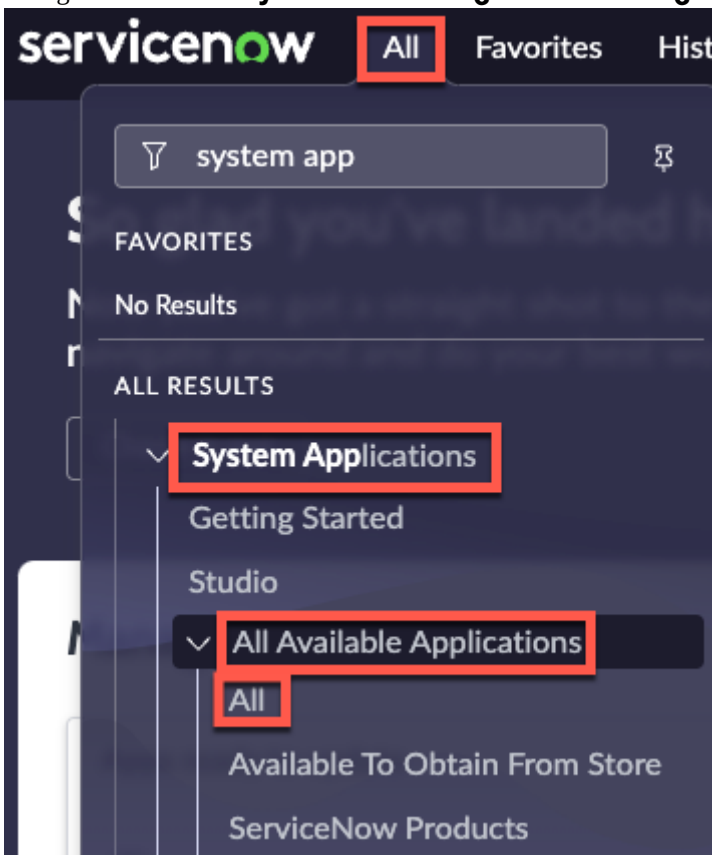
- Rollen
- Tabellen
- ServiceNow Store Anwendungen
- Geplante Aufgaben
- Business-Regeln

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Pre-Visit Management installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

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



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Pre-Visit Management (sn_previsit).

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

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

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

Weisen Sie Rollen für Pre-Visit Management Anwender zu

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Pre-Visit Management zu steuern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Pre-Visit Management“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: sn_previsit.admin, sn_hcls.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Pre-Visit Management verwenden.

Mit Pre-Visit Management installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_previsit.admin	Administratoren, die auf die Anwendung Pre-Visit Management zugreifen können.	sn_previsit.stationär_service_agent
sn_previsit.stationär_service_agent	Zeigt Fälle von Eingriffsanforderung als Patientenservicemitarbeiter an und erfüllt sie.	sn_hcls.healthcare_agent
sn_previsit.case_creator	Erstellt Eingriffsanforderungsfälle für alle zugeordneten Objekte.	sn_previsit.case_viewer
sn_previsit.agent_connector	Zeigt Eingriffsanforderungsfälle für alle zugehörigen Objekte an, erstellt und aktualisiert sie. Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Benutzer mit dem Agent Connector-Profil kombinieren. Weitere Informationen finden Sie unter Ermittlung zusätzlicher	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_previsit.sm_agent

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Pre-Visit Management installierte Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	Anwenderprofile in Pre-Visit Management.	
sn_previsit.case_viewer	Zeigt alle in der Anwendung verfügbaren Eingriffsanforderungsfälle an.	Keine
sn_previsit.contributor	Erstellt Eingriffsanforderungsfälle für Patienten. Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Anwender mit dem Profil „Beitragender“ kombinieren. Weitere Informationen finden Sie unter Ermittlung zusätzlicher Anwenderprofile in Pre-Visit Management.	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.stationär_daten_viewer • sn_hcls.practitioner_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	Greift als Patientenservicemitarbeiter auf alle Daten im Zusammenhang mit Eingriffsanforderungen zu und zeigt sie an.	sn_previsit.case_creator

Prozedur

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

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

Eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen für werden genehmigt Pre-Visit Management

Genehmigen Sie eingeschränkte Anruferzugriffsrechte (Restricted Caller Access, RCA) für den Zugriff auf Dokumentvorlagen aus der Anwendung Pre-Visit Management.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Um in der Anwendung Pre-Visit Management auf Dokumentvorlagen zugreifen zu können, müssen Sie als Administrator die erforderlichen RCA-Berechtigungen genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter Eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen für werden genehmigt Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences.

Bestimmen Sie, wer an der Terminbuchungsaufgabe für einen Eingriff arbeiten kann

Fügen Sie der Zuweisungsgruppe „Eingriffsplaner“ Anwender hinzu, die an der Terminbuchungsaufgabe für einen Eingriff arbeiten können.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**.
2. Suchen Sie in der Spalte **Name** der Liste Gruppen nach Eingriffsplaner.
3. Klicken Sie in der Spalte **Nameauf Eingriffsplanung**.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Gruppenmitglieder“ auf **Bearbeiten**.
5. Verschieben Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die Anwender, die einen Eingriff planen, aus den verfügbaren Anwendern in der Spalte **Sammlung** in die Spalte **Gruppenmitgliederliste**.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Gruppen

Konfigurieren Sie, wann das Eingriffseinwilligungsformular an einen Patienten gesendet werden soll

Konfigurieren Sie die Anwendung Pre-Visit Management so, dass das Eingriffseinwilligungsdokument vor dem Eingriffstermin zur Überprüfung und Signatur an einen Patienten gesendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Pre-Visit Management“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: sn_previsit.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist die geplante Aufgabe *`Send procedure consent schedule`* so konfiguriert, dass das Dokument der Eingriffseinwilligung automatisch an einen Patienten gesendet wird. Die Vorlaufzeit zum Senden des Dokuments wird in der Eigenschaft *`sn_previsit.procedure_consent_lead_time`* festgelegt. Sie können diese Eigenschaft konfigurieren, um anzugeben, wann das Dokument zur Eingriffseinwilligung an einen Patienten gesendet werden soll.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein, und öffnen Sie dann die Eigenschaft *`sn_previsit.procedure_consent_lead_time`*.
2. Geben Sie im Feld **Wert** einen numerischen Wert ein, der die Anzahl der Tage vor dem Eingriffstermindatum angibt, wenn das Eingriffseinwilligungsformular zur Überprüfung oder Signatur an den Patienten gesendet wird.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Pre-Visit Management -Eigenschaften

Aufgaben für Patienten in angeben Pre-Visit Management

Fügen Sie eine Aufgabe hinzu, die Patienten im Rahmen ihrer Planung vor dem Besuch abschließen müssen.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Mit der Anwendung Pre-Visit Management können Patienten in der Aufgabenliste ihres Patientenportals eine Datenschutzeinwilligung und eine Eingriffseinwilligung einholen und ihre Versicherungsinformationen einsehen. Standardmäßig werden die Aufgaben für Patienten in der Eigenschaft *`sn_hcls.to.do.tasks.list`* konfiguriert.

Als Benutzer mit der Rolle admin können Sie die Eigenschaft *`sn_hcls.to.do.tasks.list`* konfigurieren, um Aufgabentabellen als Aufgaben für Patienten hinzuzufügen. Die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft ist mit der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie ein Aufgabenelement für Patienten an.

Automatische Generierung von Dokumenten für Eingriffsanforderungen konfigurieren

Sie können die Bedingungen für die automatische Generierung von Dokumenten für eine Eingriffsanforderung definieren.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Standardmäßig werden die Dokumente „Datenschutzeinwilligung“ und „Verfahrenseinwilligung“ für Eingriffsanforderungen mit dem Workflow Pre-Visit Management automatisch generiert. Sie können jedoch basierend auf Ihren Workflow-Anforderungen vorab ausgefüllte und wiederverwendbare Dokumentvorlagen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Das Dokument mit der Datenschutzeinwilligung wird für die Eingriffsanforderungsfälle automatisch ausgelöst. Die Entscheidungsregel **„Datenschutzeinwilligung auswählen“** generiert das Datenschutzeinwilligungsdokument, wenn die Aufgabe zur Überprüfung der Eingriffsanforderung im Playbook für Pre-Visit Managementauf Von einem Servicemitarbeiter des Patientenservice **Abgeschlossen** festgelegt ist.

Als Benutzer mit der Administratorregel können Sie Entscheidungstabellen in der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Alle** > **HCLS Service Management** > **Administration** > **Dokumententscheidungen**. Weitere Informationen finden Sie unter Automatische Generierung von Dokumenten für Gesundheitsfälle konfigurieren.

Das Eingriffseinwilligungsdokument wird mithilfe der geplanten Aufgabe **„Zeitplan für Eingriffszustimmung senden“** an Patienten gesendet. Standardmäßig sendet der Planer das Eingriffseinwilligungsdokument drei Tage vor dem Buchungsdatum des Eingriffstermins an Patienten. Als Benutzer mit der Rolle sn_previsit.admin können Sie die geplante Aufgabe **„Zeitplan für Eingriffszustimmung senden“** konfigurieren, um den Zeitplan zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie, wann das Eingriffseinwilligungsformular an einen Patienten gesendet werden soll.

Patientenportal so konfigurieren, dass ein Aufgabenmenüelement für Aufgaben zur Eingriffsanforderung hinzugefügt wird

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

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig ist das Widget „HCLS to dos“ (hcls-todo-list) in der Seite „hcls_todos“ enthalten, die mit der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core bereitgestellt wird. Die Seite „hcls_todos“ ist so vorkonfiguriert, dass Aufgaben für Patienten angezeigt werden. Sie können dem Headermenü des Patientenportals ein Menüelement hinzufügen, um auf die Seite hcls_todos zuzugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Serviceportal so, dass ein Aufgabenmenüelement zum Abschließen von Gesundheitsaufgaben hinzugefügt wird.

Playbooks werden für konfiguriert Pre-Visit Management

Konfigurieren Sie ein Playbook, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Lösung von Fällen von Eingriffsanforderungen bereitzustellen.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie ein Playbook mit Playbooks, einer Funktion Now Platform® von , erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessautomatisierungs-Designer .

Die Playbooks in der Anwendung Pre-Visit Management nutzen die Playbook-Experience Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM von . Standardmäßig enthält die Anwendung Pre-Visit Management ein Playbook zur Unterstützung von Patientenbetreuern bei der Lösung von Eingriffsanfragefällen.

Konfigurieren Sie ein Playbook, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer**. Sie können entweder eine vorhandene Prozessdefinition auswählen oder eine neue Prozessdefinition für das Playbook erstellen, das Eingriffsanforderungsfällen zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessdefinitionen .

Hinweis:

Stellen Sie beim Konfigurieren einer Prozessdefinition für das Playbook, das Eingriffsanforderungsfällen zugeordnet ist, sicher, dass der Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Pre-Visit Management oder Healthcare and Life Sciences Service Management Core festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

E-Mail-Benachrichtigungen Pre-Visit Management konfigurieren

Konfigurieren Sie die E-Mail-Benachrichtigungen Pre-Visit Management, die an Patienten über Aktivitäten vor dem Besuch für Eingriffsanforderungen gesendet werden.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Pre-Visit Management enthält die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Pre-Visit Management E-Mail-Benachrichtigungen

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
Vom Patienten zu erledigende Aufgaben	Ein Eingriffsanforderungsfall wurde von einem Patientenservicevertreter überprüft.	Patient
Patientenaufgaben – zugewiesen	Für den Patienten wurde eine Dokumentaufgabe erstellt.	Patient
Patiententermin gebucht	Für den Patienten wird ein Termin für den Eingriff gebucht.	Patient

Als Benutzer mit der Rolle sn_previsit.admin können Sie die E-Mail-Benachrichtigungen für die Anwendung Pre-Visit Management konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**. Weitere Informationen zum Bearbeiten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen .

Ermittlung zusätzlicher Anwenderprofile in Pre-Visit Management

Sie können festlegen, wer als Service Desk-Mitarbeiter oder Beitragender für Eingriffsanforderungsfälle in der Anwendung Pre-Visit Management fungieren kann.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie Profile für Beitragende und Service Desk-Mitarbeiter mit der gewünschten Zugriffsebene auf Verfahrensanforderungsfälle, Fallaufgaben und andere fallbezogene Informationen erstellen.

Die mit der Anwendung Pre-Visit Management installierten Rollen sn_previsit.contributor und sn_previsit.agent_connector stellen die folgenden Anwenderprofile bereit:

- Agent Connector
- Beitragender

Agent Connector

Ein Service Desk-Mitarbeiter in der Anwendung Pre-Visit Management fungiert als Erfüller, der Fälle und Aufgaben zu Eingriffsanforderungen erstellen, aktualisieren und schließen kann.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie bestimmen, wer als Service Desk-Mitarbeiter-Connector für die Eingriffsanforderungsfälle fungieren kann, indem Sie einer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppe die Rolle sn_previsit.agent_connector und andere agentenspezifische Rollen zuweisen und dann die Gruppe dem Benutzer mit zuweisen Agent Connector-Profil. Informationen zum Zuweisen von Rollen zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .

Die folgende Tabelle beschreibt das Standort-Agent-Profil im Anwendungsbereich Pre-Visit Management, das Sie als Beispiel für die Kombination der Rolle sn_previsit.agent_connector mit den Rollen des Branchendatenmodells in der Anwendung CSM verwenden können.

Beispiel für ein Agent-Connector-Profil für Pre-Visit Management

Profil	Beschreibung	Zugewiesene Rollen
Standortmitarbeiter	Erstellt und erfüllt Eingriffsanforderungsfälle am Geschäftsstandort des Service Desk-Mitarbeiters. **Hinweis:** Zum Erstellen von Verfahrensanforderungsfällen für eine Serviceorganisation (Geschäftsstandort) muss ein Anwender mit dem Profil „Standortmitarbeiter“ Mitglied der Serviceorganisation sein und dem Zuständigkeitstyp **„Service Desk-Mitarbeiter für Verbraucherstandort“** zugewiesen sein. Die Zuordnung einer Serviceorganisation und ihrer Mitglieder ist in der Tabelle „Mitglied der Serviceorganisation“ [sn_csm_service_organization_member] enthalten.	sn_previsit.agent_connector und sn_customerservice.svc_location_consumer_a

Automatische Übersetzung

Beitragender

Ein Beitragender in der Anwendung Pre-Visit Management fungiert als anfordernde Person, die Eingriffsanforderungsfälle erstellen und lesen kann.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie bestimmen, wer als Beitragender zu den Eingriffsanforderungsfällen fungieren kann, indem Sie einer Gruppe die Rolle sn_previsit.contributor und andere Beitragende zuweisen und die Gruppe dann dem Benutzer mit dem Profil des Beitragenden zuweisen. Informationen zum Zuweisen von Rollen zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .

In der folgenden Tabelle werden verschiedene Profile von Beitragenden im Anwendungsbereich Pre-Visit Management beschrieben, die Sie als Beispiel für die Kombination der Rolle sn_previsit.contributor mit den Rollen des Beitragenden in der Anwendung CSM verwenden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele für Profile von Beitragenden für Pre-Visit Management

Profil	Beschreibung	Zugewiesene Rollen
Beitragender zu Beziehungen	Erstellt Eingriffsanforderungsfälle nur für die Patienten, mit denen eine Beziehung besteht. Weitere Informationen finden Sie unter Beziehungen erstellen. **Hinweis:** Um Eingriffsanforderungen für einen Patienten zu erstellen, muss ein Anwender mit dem Profil „Beziehungsbeitragender“ eine Beziehung zu dem Patienten haben, die in der Tabelle „Verbraucherteammitglied“ [sn_customer_rel_consumer_to_user_list] enthalten ist, und den Zuständigkeitstyp **„Beziehungsmanager“** tragen.	sn_previsit.contributor und sn_customerservice.relationship_contributor
Beitragender Patient	Erstellt Eingriffsanforderungsfälle für alle Patienten	sn_previsit.contributor und sn_customerservice.consumer_contributor
Beitragender am Standort	Erstellt Eingriffsanforderungsfälle für alle Patienten in einer bestimmten Serviceorganisation (Geschäftsstandort), der der Anwender als Serviceorganisationsmitglied zugeordnet ist. **Hinweis:** Um Fälle für Verfahrensanforderungen für eine Serviceorganisation (Geschäftsstandort) zu erstellen, muss ein Benutzer mit dem Profil „Beitragender des Standorts“ Mitglied der Serviceorganisation sein und dem Zuständigkeitstyp **„Beitragender des Standorts“** zugewiesen sein. Die Zuordnung einer Serviceorganisation und ihrer Mitglieder ist in der Tabelle „Mitglied der Serviceorganisation“ [sn_csm_service_organization_member] enthalten.	sn_previsit.contributor, sn_customerservice.service_organization_contributor und sn_customerservice.consumer_contributor

Richten Sie den Prozess zum Erstellen von Eingriffsanforderungsfällen als Beitragender ein

Richten Sie den Prozess für Anwender mit dem Profil des Beitragenden ein, um Eingriffsanforderungsfälle in einem Serviceportal zu erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn das Plugin „CSM Contributor User“ (com.snc.csm_contributor_user) zusätzlich zur Anwendung Pre-Visit Management installiert ist, ist der Datensatzersteller `Create a procedure request case` im Menü „Fall“ auf der Seite des Verbraucherserviceportals verfügbar, um Eingriffsanforderungsfälle zu erstellen. Zum Aktivieren von Benutzern mit Rollen von Beitragenden in CSM Zum Erstellen von Verfahrensanforderungsfällen können Sie den Standard-Datensatzersteller verwenden oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen.

Als Administrator können Sie den Datensatzersteller zum Erstellen von Eingriffsanforderungsfällen in einen Servicekatalog einbeziehen und den Servicekatalog als Modul auf der Seite des Verbraucherserviceportals anzeigen. Benutzer mit dem Profil „Beitragender“ können dann das Modul verwenden, um Eingriffsanforderungsfälle zu erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller und Servicekatalog einrichten .

Verfahrensanforderungsfälle als Beitragender erstellen

Erstellen Sie als Benutzer mit dem Profil „Beitragender“ Eingriffsanforderungsfälle für Ihre Patienten aus einem Serviceportal.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Ihr Administrator kann die Option zum Erstellen von Eingriffsanforderungsfällen konfigurieren. Standardmäßig ist diese Option im Menü „Fall“ auf der Seite des Verbraucherserviceportals verfügbar. Wenn Sie über die verfügen Rolle des Beitragenden in CSM , können Sie die Option verwenden, um Eingriffsanforderungsfälle in Ihrem Verbraucherserviceportalzu erstellen.

Eingriffsanforderungen in verwalten Arbeitsbereich

Als Patientenservicevertreter können Sie mit Arbeitsbereich Eingriffsanforderungen verwalten und planen.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereich für Verfahrensanforderung zur Verwaltung von Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Greifen Sie auf den -Arbeitsbereich zu.	Verwenden Sie die Homepage in Arbeitsbereich für Eingriffsanforderungen, um Fälle mit Eingriffsanforderungen schnell zu scannen und darauf zuzugreifen.
Zeigen Sie in einen Eingriffsanforderungsfall an Arbeitsbereich.	Zeigen Sie einen Eingriffsanforderungsfall in Arbeitsbereich an, um die Aktivitäten des Patienten vor dem Besuch für einen Eingriff abzuschließen.
Zeigen Sie in Patienteninformationen für einen Eingriffsanforderungsfall an Arbeitsbereich.	Zeigen Sie die Details eines Patienten in Arbeitsbereichan.
In an einem Eingriffsanforderungsfall in arbeiten Arbeitsbereich.	Verwenden Sie das mit der Anwendung Pre-Visit Management verfügbare Playbook, um Eingriffsanforderungsfälle zu verwalten und einen Eingriff mit hohem Wert für Patienten zu planen.
Verwalten Sie Terminbuchungen.	Verwalten Sie Termine für eine Eingriffsanforderung in der Anwendung Pre-Visit Management.

Anzeigen der Zielseite für Eingriffsanforderungsfälle in Arbeitsbereich

Als Servicemitarbeiter für Patienten können Sie die Zielseite von Arbeitsbereich verwenden, um Eingriffsanforderungsfälle schnell zu scannen und darauf zuzugreifen.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Die Zielseite von Arbeitsbereich bietet eine Übersicht über die Eingriffsanforderungsfälle, die Ihnen und Ihren Gruppen zugewiesen sind.

Erforderliche Rolle

Patientenservicevertreter müssen die Rolle sn_previsit.stationär_service_agent oder sn_hcls.manager haben, um das Arbeitsbereichverwenden zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie Rollen für Pre-Visit Management Anwender zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf die Zielseite zugreifen und sie verwenden

Um auf Arbeitsbereichzuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > *Pre-Visit Management* > **Arbeitsbereich**.

Die Zielseite Arbeitsbereich enthält Komponenten, die Informationen zu Eingriffsanforderungen anzeigen, sowie Visualisierungen, die die Komponentendaten weiter aufschlüsseln. Jede Visualisierung ist mit einer Datenquelle verbunden. Beispielsweise enthält die Komponente „Neue Fälle“ Visualisierungen für neue Fälle.

Als Patientenservicevertreter können Sie auf der Zielseite von Arbeitsbereichdie folgenden Aufgaben ausführen:

- Zeigen Sie die Fall- oder Aufgabeninformationen an, die in den einzelnen Komponenten dargestellt werden.
- Einen Drill in jede Komponente ausführen, um die Fall-Liste hinter der Einzelpunktzahl anzuzeigen.
- Zu einzelnen Datensätzen aus den Falllisten navigieren.

Daten werden angezeigt

Die Zielseite Arbeitsbereich für Eingriffsanforderungsfälle entspricht der Zielseite von Arbeitsbereich für alle Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen, einschließlich Fällen, die für die Bearbeitung von Eingriffsanforderungen erstellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen der Zielseite für Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen in Arbeitsbereich.

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

Zeigen Sie in einen Eingriffsanforderungsfall an Arbeitsbereich

Zeigen Sie einen Eingriffsanforderungsfall in Arbeitsbereich an, um die Aktivitäten des Patienten vor dem Besuch für einen Eingriff abzuschließen.

Vorbereitungen

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Sie müssen Zugriff auf Eingriffsanforderungsfälle haben.

Erforderliche Rolle: sn_hcls.manager oder sn_previsit.stationär_service_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle** > *Pre-Visit Management* > **Arbeitsbereich**.
2. Zeigen Sie Eingriffsanforderungsfälle an, die Ihnen oder Ihren Gruppen zugewiesen sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie die Ihnen zugewiesenen Eingriffsanforderungsfälle an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Verfahrensanforderung** > **Meine Fälle**.
- Zeigen Sie alle Ihnen zugewiesenen offenen Eingriffsanfragefälle an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Verfahrensanforderung** > **Meine offenen Elemente**.
- Zeigen Sie Eingriffsanforderungsfälle an, die zu Ihren Gruppen gehören, aber niemandem zugewiesen wurden, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Verfahrensanforderung** > **Nicht zugewiesen für meine Gruppen**.
- Zeigen Sie alle Eingriffsanforderungsfälle an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Verfahrensanforderung** > **Alle**.

3. Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, den Sie anzeigen möchten.

Ergebnisse

Die ausgewählte Seite für den Eingriffsanforderungsfall wird auf einer anderen Registerkarte in Arbeitsbereich geöffnet und zeigt die folgenden Komponenten an:

- Playbook
- Details
- Patienteninformationen
- Aufgaben
- Termine
- Vorautorisierungsanforderungen
- E-Mails
- Aufgaben-SLAs

Ein Eingriffsanforderungsfall basiert auf einem Gesundheitsfall, der hingegen auf einem Kundenservicefall basiert. Abhängig von den von Ihrem Administrator vorgenommenen Konfigurationen und Ihrer Rolle können für den Eingriffsanforderungsfall zusätzliche Registerkarten angezeigt werden, die einem Kundenservicefall ähneln.

Hinweis:
Das Feld **„Patient“** ist für einen Eingriffsanforderungsfall obligatorisch.

Weitere Informationen zu den Registerkarten, die für einen Kundenservicefall verfügbar sind, finden Sie unter Kundenservicefallformular .

Nächste Maßnahme

Sie können die Registerkarte **Patienteninformationen** in Arbeitsbereich auswählen, um Patientendetails anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen von Patienteninformationen für eine Eingriffsanforderung in Arbeitsbereich.

Anzeigen von Patienteninformationen für eine Eingriffsanforderung in Arbeitsbereich

Mit der 360-Grad-Ansicht eines Patienten in Arbeitsbereichkönnen Sie jederzeit auf die Patientendetails zugreifen, um Eingriffsanforderungsfälle abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

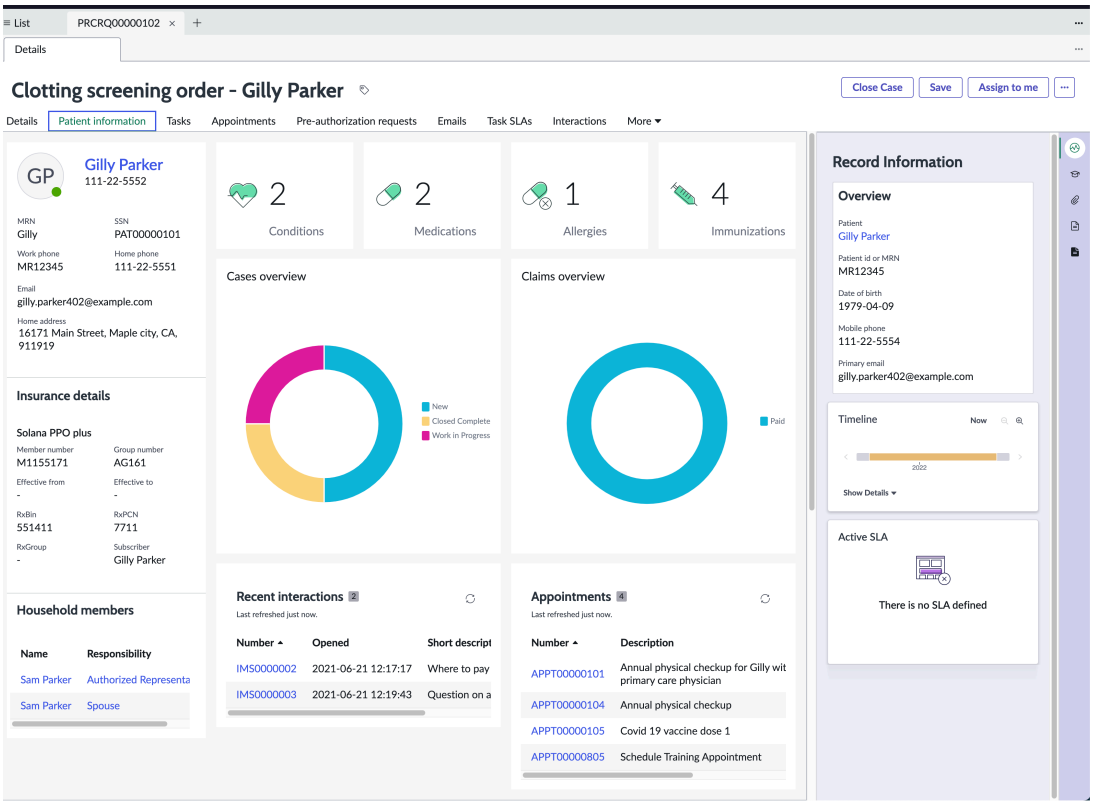
Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Die Registerkarte **Patienteninformationen** in Arbeitsbereich bietet verschiedene Details zu einem Patienten und ermöglicht eine 360-Grad-Ansicht des Patienten. Die Registerkarte wird auf Arbeitsbereich für Eingriffsanforderungsfälle angezeigt.

Hinweis:

Ihr Administrator kann Arbeitsbereich so konfigurieren, dass die Patienteninformationen mithilfe von UI Buildergeändert werden. In diesem Thema wird die Standardansicht für Patienteninformationen behandelt. Informationen zu UI Builderfinden Sie unter UI Builder .

Patienteninformationen



Patienteninformationen, die für einen Eingriffsanforderungsfall angezeigt werden

Details	Beschreibung
Personendetails	Persönliche Details des Patienten, einschließlich Name, Geburtsdatum, Sozialversicherungsnummer, private Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Privatadresse
Versicherungsdetails	Versicherungsdetails des Patienten, einschließlich Mitgliedsnummer, Gültigkeitsdatum, RxBin-Nummer, RxGroup-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Patienteninformationen, die für einen Eingriffsanforderungsfall angezeigt werden (Fortsetzung)

Details	Beschreibung
	Nummer, Gruppennummer, Gültigkeitsdatum, RxPCN-Nummer und Name des Abonnenten.
Mitglieder des Haushalts	Mitglieder des Haushalts, die dem Patienten zugeordnet sind. Klicken Sie auf den Namen oder die Zuständigkeit, um die Details der Haushaltsmitgliedsbeziehung mit dem Patienten anzuzeigen.
Bedingungen	Anzahl der beim Patienten beobachteten Gesundheitsbedingungen. Klicken Sie auf die Nummer, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Bedingungen anzuzeigen.
Medikamente	Anzahl der vom Patienten eingenommenen Medikamente Klicken Sie auf die Nummer, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Medikamente anzuzeigen.
Allergien	Anzahl der beim Patienten beobachteten Allergien. Klicken Sie auf die Zahl, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Allergien anzuzeigen.
Immunisierungen	Anzahl der für den Patienten verabreichten Impfstoffe. Klicken Sie auf die Zahl, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Immunisierungen anzuzeigen.
Fallübersicht	Ringdiagramm, das dem Patienten zugeordnete Eingriffsanforderungsfälle nach Status anzeigt. Klicken Sie auf ein Statussegment, um eine Liste der Fälle in diesem Status anzuzeigen.
Anspruchsübersicht	Ringdiagramm, das die dem Patienten zugeordneten Ansprüche nach Status anzeigt. Klicken Sie auf ein Statussegment, um eine Liste der Ansprüche in diesem Status anzuzeigen.
Letzte Interaktionen	Liste der Interaktionen, die für den Patienten erstellt wurden Klicken Sie auf eine Interaktionsnummer, um weitere Details zur Interaktion anzuzeigen.
Termine	Liste der für den Patienten geplanten Termine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Patienteninformationen, die für einen Eingriffsanforderungsfall angezeigt werden (Fortsetzung)

Details	Beschreibung
	Klicken Sie auf eine Terminnummer, um weitere Details zum Termin anzuzeigen.
Datensatzinformationen	Kontextbezogener Seitenbereich, der zum Anzeigen einer Übersicht über einen Patientendatensatz, die Fallzeitleiste und alle mit dem Fall verknüpften SLAs verwendet wird.
Agent Assist	Kontextbezogener Seitenbereich, der für die Suche nach Fällen verwendet wird. Standardmäßig umfassen die verfügbaren Suchquellen Fälle von Eingriffsanforderung.

Sie arbeiten an einem Eingriffsanforderungsfall in Arbeitsbereich

Verwenden Sie das mit der Anwendung Pre-Visit Management verfügbare Playbook, um Eingriffsanforderungsfälle zu verwalten und einen Eingriff mit hohem Wert für Patienten zu planen.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Die Playbook-Experience bietet Erfüllern Einblick in geschäftsübergreifende Workflows und die umsetzbaren Aktivitäten, die zum Abschließen dieser Workflows verwendet werden. Wenn die Playbook-Experience mit Arbeitsbereich in Pre-Visit Managementaktiviert ist, wird die Registerkarte **Playbook** für einen Eingriffsanforderungsfall angezeigt. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Mit Playbook interagieren .

Als Patientenservicevertreter mit der Ihnen zugewiesenen Rolle sn_previsit.station_service_agent können Sie mit dem Playbook alle Aktivitäten vor dem Besuch für einen Patienten abschließen. Sie können auf die Registerkarte **Playbook** in Ihrem Arbeitsbereich zugreifen, wenn Ihnen ein Eingriffsanforderungsfall zugewiesen ist. Der Workflow Pre-Visit Management füllt die Falldaten für alle gestarteten Aktivitäten auf der Registerkarte **Playbook** aus. Sie können eine Phase im Playbook auswählen, um die mit der Phase verknüpften Aktivitäten abzuschließen.

Standardmäßig stehen Ihnen als Patientenservicemitarbeiter mit der Rolle sn_previsit.station_service_agent auf der Registerkarte **Playbook** des Arbeitsbereichsanforderungs-Arbeitsbereichsdie folgenden Phasen zur Verfügung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Pre-Visit Management Playbook-Phasen

Phase	Beschreibung
Aufnahme	Schließen Sie die anfänglichen Aktivitäten zur Überprüfung des Verfahrensauftrags ab.
Vorautorisierungen	Erfassen Sie Details zur Vorautorisierung für Folgemaßnahmen und Audits.
Zeitplanverfahren	Überprüfen Sie die für den Eingriff erstellten Termine.
Lösen und schließen	Warten Sie, bis alle untergeordneten Aktivitäten abgeschlossen sind, damit die Eingriffsanforderung automatisch geschlossen wird.

Hinweis:
Vor dem Termindatum weist der Workflow Pre-Visit Management dem Patienten automatisch die Aufgabe zu, damit er die Eingriffseinwilligung überprüfen und unterzeichnen kann, und sendet außerdem eine E-Mail-Benachrichtigung an den Patienten. Den Tag, an dem das Eingriffseinwilligungsformular gesendet wird, wird von Ihrem Administrator konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie, wann das Eingriffseinwilligungsformular an einen Patienten gesendet werden soll.

Die Aktivitäten zur ersten Überprüfung werden abgeschlossen

Führen Sie in der Phase **„Aufnahme“** des Playbooks die folgenden Aktivitäten aus:

1. **Auftrag überprüfen**: Überprüfen Sie einen Eingriffsanforderungsauftrag für einen Patienten. Wenn die Aktivität „Überprüfungsauftrag“ auf „Abgeschlossen“ festgelegt ist, weist der Workflow Pre-Visit Management dem Patienten automatisch Aufgaben zu und sendet eine E-Mail-Benachrichtigung über Aufgaben an den Patienten.
2. **Patientenaufgaben**: Prüft den Status von Aufgaben für eine dem Patienten zugewiesene Eingriffsanforderung. Standardmäßig bestehen die für Patienten konfigurierten Aufgaben aus der Überprüfung ihrer Versicherungsinformationen und der Unterzeichnung des Datenschutzeinwilligungsformulars.
3. **Versicherung überprüfen**: Erfassen oder überprüfen Sie die Versicherungsinformationen des Patienten.

   Als Patientenservicevertreter können Sie sich direkt an den Patienten wenden, um die Versicherungszahlungsinformationen zu überprüfen. Sie können die Versicherungszahlungsinformationen aus der Aktivität **Versicherung überprüfen** des Playbooks für Pre-Visit Management in Ihrem Arbeitsbereich eingeben oder überprüfen und die Aktivität anschließend als abgeschlossen markieren. Das Formular „Zahlungsinformationen verifizieren“ enthält auch Details zum Zahlungstyp des Verfahrens. Eine Vorautorisierung ist nur bei der Zahlungsart „Versicherung“ erforderlich. Wenn der Zahlungstyp Selbstzahlung ausgewählt ist, wird die Phase **„Vorautorisierungen“** automatisch aus dem Playbook Pre-Visit Management entfernt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Ein Patient kann auch über das Patientenportal auf die Aufgabenliste zugreifen und die Aktivität zur Verifizierung der Versicherungsinformationen abschließen. Nachdem der Patient die Aufgabe für die Versicherungszahlungsinformationen abgeschlossen hat, wird die Aktivität **Versicherung überprüfen** automatisch auf **Überprüfung ausstehend**festgelegt. Als Patientenservicevertreter können Sie dann die Aktivität **Versicherung überprüfen** im Playbook als abgeschlossen markieren.

4. **Patienteneinwilligung überprüfen**: Überprüfen Sie den Status des Abschlusses des Patienteneinwilligungsformulars, das dem Patienten zugewiesen ist. Nachdem der Patient das Aufgabenelement für das Einwilligungsformular abgeschlossen hat, wird die Einwilligung in der Aktivität aufgeführt. Als Patientenservicevertreter können Sie dann die Einwilligung überprüfen und die Aktivität **Patienteneinwilligung überprüfen** markieren, die im Playbook abgeschlossen werden soll.

Die Vorautorisierungsaktivitäten werden abgeschlossen

Führen Sie in der Phase **„Vorautorisierungen“** des Playbooks die folgenden Aktivitäten aus:

1. **Vorautorisierung erstellen**: Geben Sie die Referenznummer der Vorautorisierung ein, die Sie vom Versicherungsunternehmen erhalten haben.
2. **Vorautorisierung überprüfen**: Erfassen Sie den endgültigen Status der Vorautorisierung, Genehmigungs- oder Ablehnungsgründe und andere Details zu Audit-Zwecken.

Überprüfung von Terminen für Eingriffe

Schließen Sie in der Phase **„Verfahren planen“** die Aktivität **Termine überprüfen** ab.

Erst nachdem die Details des gebuchten Termins mithilfe der UI-Aktion **Termin erstellen** eingegeben wurden, kann der Patientenservicevertreter die Termindetails überprüfen und die Aktivität **Termine überprüfen** der Phase **Zeitplanverfahren** im Playbook Pre-Visit Management als abgeschlossen markieren. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung von Terminbuchungen für Eingriffsanforderungen.

Hinweis:
Nachdem die Phase **„Verfahren planen“** abgeschlossen ist, wird automatisch die Phase **„Lösen und schließen“** ausgeführt.

Die Eingriffsanforderung wird geschlossen

Die Phase **„Lösen und schließen“** wird automatisch geschlossen, wenn alle untergeordneten Aktivitäten abgeschlossen sind, die einem Eingriffsanforderungsfall zugeordnet sind.

Verwaltung von Terminbuchungen für Eingriffsanforderungen

Verwalten Sie Termine in der Anwendung Pre-Visit Management, um einen Eingriff für einen Patienten zu bestätigen und zu planen.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem die Reihenfolge einer Eingriffsanforderung von einem Patientenservicemitarbeiter im Playbook Pre-Visit Management überprüft wurde, löst der Workflow Pre-Visit Management eine Terminbuchungsaufgabe für einen Service Desk-Mitarbeiter der Eingriffsplanung aus. Ein Eingriffsplaner-Service Desk-Mitarbeiter ist ein Anwender mit der Rolle sn_previsit.stationär_service_agent, der der Zuweisungsgruppe Eingriffsplaner hinzugefügt wird.

Als Eingriffsplaner-Mitarbeiter führen Sie die folgenden Aufgaben aus:

1. Sicherstellen, dass ein Termin für den Eingriff gebucht wird, indem Sie entweder direkt mit dem Patienten zusammenarbeiten oder die Details des gebuchten Termins erfassen; beispielsweise aus einem Zeitplansystem einer Drittpartei oder einem EMR-System.
2. Erfassen Sie die gebuchten Termindetails in Ihrer -Instanz ServiceNow, indem Sie die UI-Aktion **Termin erstellen** verwenden, die in der Anwendung Pre-Visit Management verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter Buchen Sie einen Termin für eine Eingriffsanforderung.

Hinweis:
Erst nachdem die Details des gebuchten Termins mithilfe der UI-Aktion **Termin erstellen** eingegeben wurden, kann der Patientenservicevertreter die Termindetails überprüfen und die Aktivität **Termine überprüfen** der Phase **Zeitplanverfahren** im Playbook Pre-Visit Management als abgeschlossen markieren. Weitere Informationen finden Sie unter Sie arbeiten an einem Eingriffsanforderungsfall in Arbeitsbereich.

Buchen Sie einen Termin für eine Eingriffsanforderung

Buchen Sie einen Termin für eine Eingriffsanforderung in Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Bestimmen Sie, wer an der Terminbuchungsaufgabe für einen Eingriff arbeiten kann.

Erforderliche Rolle: sn_previsit.stationär_service_agent wurde der Zuweisungsgruppe „Eingriffsplaner“ hinzugefügt

Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Pre-Visit Management** > **Arbeitsbereich**.
2. Navigieren zu **Listen** > **Terminbuchungsaufgaben** > **Meine Aufgaben**.
3. Klicken Sie in der Spalte **Nummer** der Liste Meine Aufgaben auf den Link zur Nummer der Aufgabe, für die Sie einen Termin buchen möchten.
4. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Details der Terminbuchungsanforderung auf der Registerkarte **Details**.
5. Klicken Sie auf **Termin erstellen**.
6. Füllen Sie die Details für den neuen Termin aus.
   Sie können den Terminplan vorab mit dem Patienten besprechen, um die Details des Termins einzutragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Anhang im Zusammenhang mit dem Termin hinzu, indem Sie im Bereich Anhänge **auf Durchsuchen** klicken.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Der Termindatensatz wird erstellt, und die Termininformationen werden für den zugehörigen Fall in der Aktivität **Zeitplanverfahren** des Playbooks Pre-Visit Management aktualisiert. Ein Patientenservicemitarbeiter kann dann den Termin überprüfen und die Aufgabe **Termine überprüfen** als abgeschlossen markieren. Weitere Informationen finden Sie unter Sie arbeiten an einem Eingriffsanforderungsfall in Arbeitsbereich.

Abschließen von Aufgabenelementen über das Patientenportal

Zeigen Sie alle Aufgabenelemente an, die Ihnen als Patient im Patientenportal zugewiesen sind, und schließen Sie sie ab.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Auf der Aufgabenseite können Sie als Patient alle Ihre Aufgaben auf einer einzigen Seite im Patientenportal anzeigen und abschließen. Standardmäßig werden für Eingriffsanforderungen folgende Aufgaben zugewiesen:

- Überprüfen Sie die Versicherungsinformationen
- Überprüfen und unterzeichnen Sie das Datenschutzeinwilligungsformular
- Überprüfen und unterzeichnen Sie das Einwilligungsformular für den Eingriff

Für jedes Aufgabenelement erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, die die Elementinformationen und den Link zum Patientenportal enthält. Sie können auf die Aufgabenseite zugreifen und Ihre Aufgaben abschließen.

Hinweis:
Ihr Administrator kann die Aufgabenseite so konfigurieren, dass weitere Aufgabenelemente hinzugefügt werden.

Pre-Visit Management Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten Pre-Visit Management.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Pre-Visit Management installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung Pre-Visit Management werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen, ServiceNow Store -Anwendungen, geplanten Aufgaben und Geschäftsregeln.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Hinweis:

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

Installierte Rollen

Mit Pre-Visit Management installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_previsit.admin	Administratoren, die auf die Anwendung Pre-Visit Management zugreifen können.	sn_previsit.stationär_service_agent
sn_previsit.stationär_service_agent	Zeigt Fälle von Eingriffsanforderung als Patientenservicemitarbeiter an und erfüllt sie.	sn_hcls.healthcare_agent
sn_previsit.case_creator	Erstellt Eingriffsanforderungsfälle für alle zugeordneten Objekte.	sn_previsit.case_viewer
sn_previsit.agent_connector	Zeigt Eingriffsanforderungsfälle für alle zugehörigen Objekte an, erstellt und aktualisiert sie. Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Benutzer mit dem Agent Connector-Profil	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_previsit.sm_agent

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Pre-Visit Management installierte Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	kombinieren. Weitere Informationen finden Sie unter Ermittlung zusätzlicher Anwenderprofile in Pre-Visit Management.	
sn_previsit.case_viewer	Zeigt alle in der Anwendung verfügbaren Eingriffsanforderungsfälle an.	Keine
sn_previsit.contributor	Erstellt Eingriffsanforderungsfälle für Patienten. Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Anwender mit dem Profil „Beitragender“ kombinieren. Weitere Informationen finden Sie unter Ermittlung zusätzlicher Anwenderprofile in Pre-Visit Management.	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.stationär_daten_viewer • sn_hcls.practitioner_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	Greift als Patientenservicemitarbeiter auf alle Daten im Zusammenhang mit Eingriffsanforderungen zu und zeigt sie an.	sn_previsit.case_creator

Installierte Tabellen

Mit Pre-Visit Management installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Eingriffsanforderung [sn_previsit_procedure_request]	Speichert Eingriffsanforderungsfälle. Erweitert die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn_hcls_case].

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Store Anwendungen installiert

ServiceNow Store Mit installierte Anwendungen Pre-Visit Management

Anwendung	Beschreibung
Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls)	Stellt ein Datenmodell und wichtige digitale Gesundheitsfunktionen bereit, einschließlich 360-Grad-Ansicht für Patienten, Einwilligungsmanagement und digitaler Dokumentation, um Gesundheitsleistungen besser zu gestalten.

Installierte geplante Aufgaben

Mit Pre-Visit Management installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Eingriffseinwilligungszeitplan senden	Sendet das Eingriffseinwilligungsdokument vor dem Datum des Eingriffstermins

Geschäftsregeln installiert

Mit Pre-Visit Management installierte Geschäftsregeln

Geschäftsregel	Tabelle	Regelkriterien	Beschreibung
Aufgabe „Termin buchen“ erstellen	Eingriffsanforderung [sn_previsit_procedure_request]	Nach dem Update	Erstellt eine Terminaufgabe für die Planungsgruppe, wenn sich ein Patient für eine Versicherung entscheidet und ein Service Desk-Mitarbeiter die Überprüfung der Patientenversicherung abschließt.
Erstellt eine Versicherungsinfo-Aufgabe	Eingriffsanforderung [sn_previsit_procedure_request]	Nach dem Update	Erstellt eine Versicherungsaufgabe für den Patienten, wenn der Patientenservicevertreter die Überprüfung eines Eingriffsanforderungsfalls abschließt.
Für Eingriffsanforderung	Termin buchen [sn_hcls_book_appt_task]	Nach dem Einfügen	Gibt an, dass ein Termin für eine Eingriffsanforderung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Pre-Visit Management installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Geschäftsregel	Tabelle	Regelkriterien	Beschreibung
gebuchte App aktualisieren		und Aktualisieren	gebucht wird, wenn die Terminaufgabe in den Terminalstatus verschoben wird.
Patientenzugriff auf Eingriffsanforderung	Eingriffsanforderung [sn_previsit_procedure_request]	Vor der Abfrage	Ermöglicht Patienten das Anzeigen ihrer Eingriffsanforderungsfälle.

Pre-Visit Management -Eigenschaften

Es gibt mehrere erweiterte Pre-Visit Management -Eigenschaften, die Sie konfigurieren können, um einen Termin vor dem Besuch für einen Patienten zu planen.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Diese Eigenschaften sind für Pre-Visit Management verfügbar.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Eigenschaften für Pre-Visit Management

Eigenschaft	Beschreibung
Anzahl der Tage vor dem Datum des Eingriffstermins, in denen das Eingriffseinwilligungsformular zur Überprüfung oder Signatur an den Patienten gesendet wird sn_previsit.procedure_consent_lead_time	Legen Sie einen numerischen Wert fest, um die Anzahl der Tage vor dem Datum des Eingriffstermins anzugeben, in denen das Eingriffseinwilligungsformular zur Überprüfung oder Signatur an den Patienten gesendet wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie, wann das Eingriffseinwilligungsformular an einen Patienten gesendet werden soll

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung und Pre-Visit Management

Domänentrennung wird für Pre-Visit Management unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Pre-Visit Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Die Anwendung Pre-Visit Management enthält Domänentrennung für Transaktionsdaten wie Eingriffsanforderungsfälle. Die Anwendung basiert auf Healthcare and Life Sciences-Datenmodell und enthält auch Domain Separation.

So funktioniert Domain Separation in Pre-Visit Management

Für Kunden, die die Anwendung Pre-Visit Management verwenden, um Eingriffsanforderungen zu stellen, wird die Domäne anhand der Sitzung des angemeldeten Benutzers, im erstellten Fall, und den zugehörigen Gesundheitsdaten festgelegt.

Anwendungsfälle

Wenn die Gesundheitsdaten von Gesundheitsdienstleistern nach Domänen getrennt sind, werden die Anfragen zur Gesundheitsversorgung und die entsprechenden Erfüllungsaufgaben den jeweiligen Kundendomänen zugeordnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

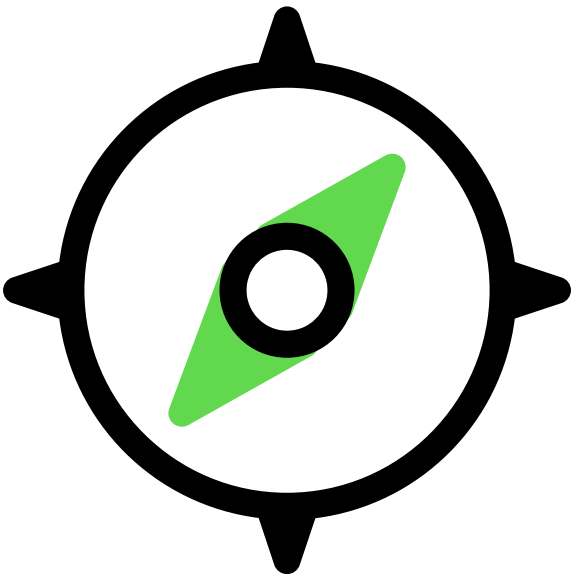
Vaccine Administration Management

Die Anwendung ServiceNow® Vaccine Administration Management stellt Benutzern, Gesundheitseinrichtungen und medizinischen Fachkräften einen Workflow zur durchgehenden Verwaltung von Impfungen gegen Infektionskrankheiten wie COVID-19 bereit.

Die Anwendung Vaccine Administration Management beschleunigt den Immunisierungsprozess, indem sie vordefinierte Inhalte zur Impfverwaltung bereitstellt.

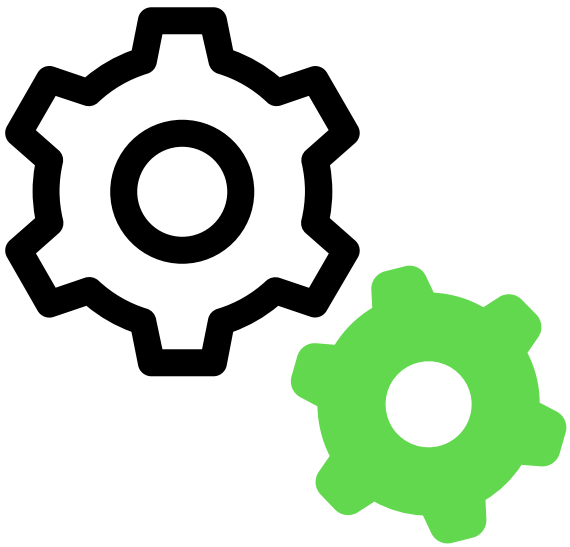
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie, wie medizinische Fachkräfte und Gesundheitsdienstleister das Impfverwaltungs-Managementverwenden.

Konfigurieren



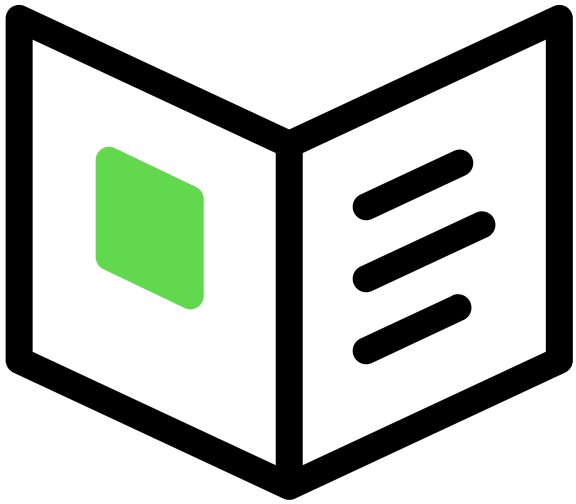
Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

Automatische Übersetzung



Verwenden
sich für ei

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten	Referenz
	
Verwenden Sie das klinische Portal, um Impftermine für Benutzer zu suchen und zu verwalten	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Unternehmen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die unternehmensspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Problembehandlung und Hilfe

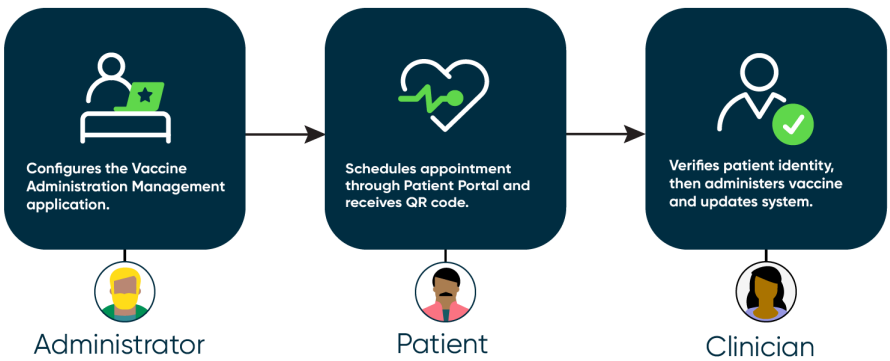
- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Verwaltung von Impfstoffen erkunden

Die ServiceNow® Anwendung „Vaccine Administration Management“ bietet einen Workflow für Anwender, Gesundheitsdienstleister und medizinische Fachkräfte, um Impfungen gegen ansteckende Krankheiten wie COVID-19 von Anfang bis Ende zu verwalten.

Die Anwendung „Vaccine Administration Management“ beschleunigt den Immunisierungsprozess, indem sie vordefinierte Inhalte zur Verwaltung von Impfungen bereitstellt.

Workflow zur Verwaltung von Impfstoffen



Im Workflow zur Verwaltung von Impfstoffen:

1. Ein Administrator konfiguriert die Anwendung „Vaccine Administration Management“.
2. Ein Patient plant einen Termin über das Patientenportal und erhält einen QR-Code.
3. Ein medizinisches Fachpersonal überprüft die Identität des Patienten, verabreicht ihm den Impfstoff und aktualisiert das System.

Vorteile

Das Management der Impfverwaltung bietet folgende Vorteile:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistungen des Impfstoffverwaltungs-Managements

Leistung	Schlüsselfeatures	Rolle
Verwalten Sie Termintypen und Zeitfenster, die Patienten zur Online-Buchung zur Verfügung stehen.	Verwendung des Patientenportals zur Registrierung für ein Impfprogramm	Patient
Über ein Selfserviceportal, das über Mobilgeräte oder Webbrowser verfügbar ist, können Benutzer mehr über Impfungen erfahren und Impfungen planen.	Verwenden Sie das klinische Portal, um Impftermine für Benutzer zu suchen und zu verwalten	Klinikmitarbeiter
Zeigen Sie Impftermine nach Tag, Woche und Monat an. Zeigen Sie geplante, abgeschlossene und Nicht-erscheinen-Termine an, und filtern Sie Termine nach Impfzentrum, Datum, Methode und Arzt.	Vaccine Administration Management-Dashboard	HCLS-Manager

Vaccine Administration Management konfigurieren

Führen Sie alle Konfigurationsaufgaben durch, um sicherzustellen, dass Vaccine Administration Management für Ihre Organisation richtig eingerichtet ist.

- Vaccine Administration Management installieren
- Impfmodelle erstellen
- Impfstoff-Verbrauchsgüter erstellen
- Impfprogramme erstellen
- Berechtigungskriterien für Impfprogramme konfigurieren
- Erweiterte Terminplanung für Zentren konfigurieren
- Anleitung für die Konfiguration der erweiterten Terminplanung für ein Impfzentrum
- Bestandsbasierte Planung für ein Impfzentrum konfigurieren
- Impfterminplanung konfigurieren
- Terminbuchungskonfiguration für mehrere Impfstoffe
- Buchen Sie Termine für nachfolgende Dosen, nachdem eine vorherige Dosis abgeschlossen ist
- Datenschutzrichtlinieneinstellungen für Vaccine Administration Management
- Impfbenachrichtigungs-E-Mails anpassen
- Impftermine per Massenbuchung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Termine in einem bestimmten Datumsbereich absagen
- Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften
- Patientenportal für Vaccine Administration Managementkonfigurieren
- Automatische E-Mail-Benachrichtigungen für Massenbuchungen deaktivieren
- Terminerinnerung und Vorabfragebogen konfigurieren
- Virtual Agent-Konversationen für Vaccine Administration Management
- Buchungen für übersprungene Termindatensätze erneut durchführen
-
- Suchfelder verschlüsseln, die in der Suchhilfe angezeigt werden sollen
- Hohe Anzahl gleichzeitiger Buchungen verwalten
- Verarbeitung für eine hohe Anzahl gleichzeitiger Impfereignisse verwalten
- Fragebogentext für die Benutzer- und Klinikmitarbeiter-Portale konfigurieren
- Konfigurieren Sie die Eigenschaft VAM, um das bereichsbezogene Caching zu aktivieren
- Verschlüsselungsoptionen in Vaccine Administration Management

Vaccine Administration Management installieren

Vaccine Administration Management (VAM) ist im ServiceNow Store verfügbar.

Vorbereitungen

Vaccine Administration Management erfordert die Anwendung ServiceNow® Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences, das Plugin für die Buchung von Terminen (com.snc.appointment_booking) . Optional kann das Virtual Agent-Plugin (com.glide.cs.chatbot) installiert werden, um im Selfserviceportal Chatbot-Konversationen zu ermöglichen.

Wenn Sie über keine Lizenz für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences verfügen, wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer. Die Plattform ServiceNow bietet Unterstützung für Feldverschlüsselung für die Tabellen unter der Anwendung Vaccine Administration Management. Sie wird jedoch nicht im Rahmen der Erstinstallation der App aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die Installation von Vaccine Administration Management basiert auf „Healthcare and Life Sciences Service Management Core“ (com.sn_hcls) als Abhängigkeits-Plugin.
- Der Kunde ist für die Konfiguration der Implementierung verantwortlich, um die lokalen Compliance-Regeln, Vorschriften und Gesetze einzuhalten.
- Wenn Ihre Instanz zur Verwendung von Verschlüsselungskontexten bereits für die Verschlüsselung auf Spaltenebene eingerichtet ist, muss eine Migration erfolgen, damit die Verschlüsselungsmodule verwendet werden können. Unterstützung bei der Migration erhalten Sie vom Now Support.
- Für die Verwendung von Feldverschlüsselung Enterprise müssen Kunden die Feldverschlüsselung Enterprise-SKU erwerben. Wenn der Kunde die Daten, die in den verschlüsselten Feldern Feldverschlüsselung Enterprise enthalten sind, nicht zwischen Instanzen teilt, kann er Feldverschlüsselung Enterprise in einer einzigen Instanz (und nicht in allen Instanzen des Accounts) installieren und aktivieren. Um Gebühren für die Verwendung Feldverschlüsselung Enterprisevon zu vermeiden, können Bestandskunden von ServiceNowFeldverschlüsselung ohne zusätzliche Kosten oder eine Verschlüsselungslösung eines Drittanbieters verwenden.
- Weitere Informationen zur Installation von CLE mit Verschlüsselungsunterstützung für Vaccine Administration Management finden Sie unter Installing CLE with Encryption support for VAM (CLE mit Verschlüsselungsunterstützung für VAM installieren) [KB0952557] .
- Datensätze in der Tabelle „sys_platform_encryption_configuration“ werden als Teil von VAM hinzugefügt, das Felder verschlüsselt, die vertrauliche Daten enthalten. Diese Datensätze müssen aktiviert werden, um die Verschlüsselung für die entsprechenden Felder zu aktivieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

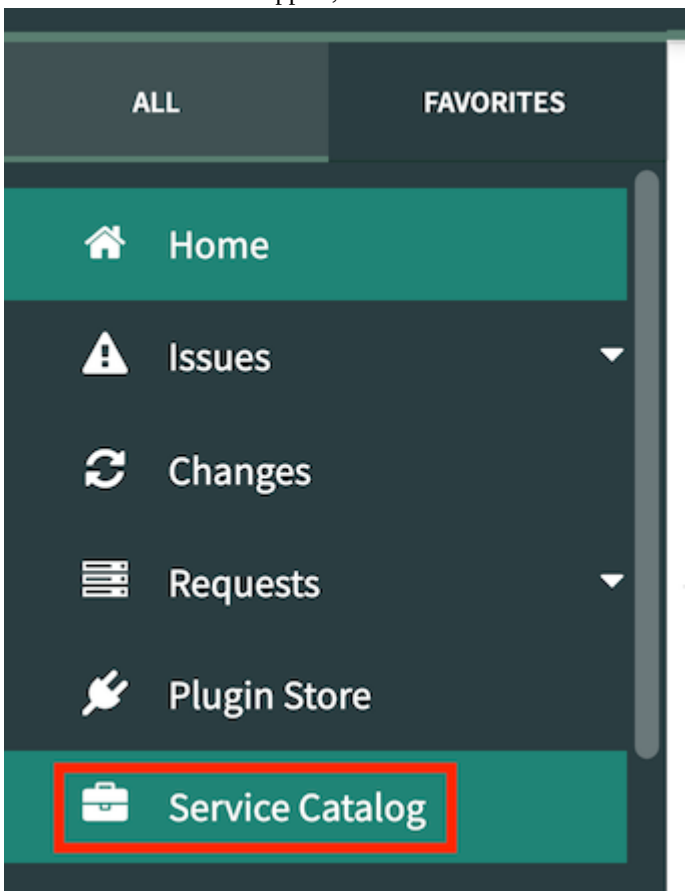
1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie nach Vaccine Administration Management.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

   Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

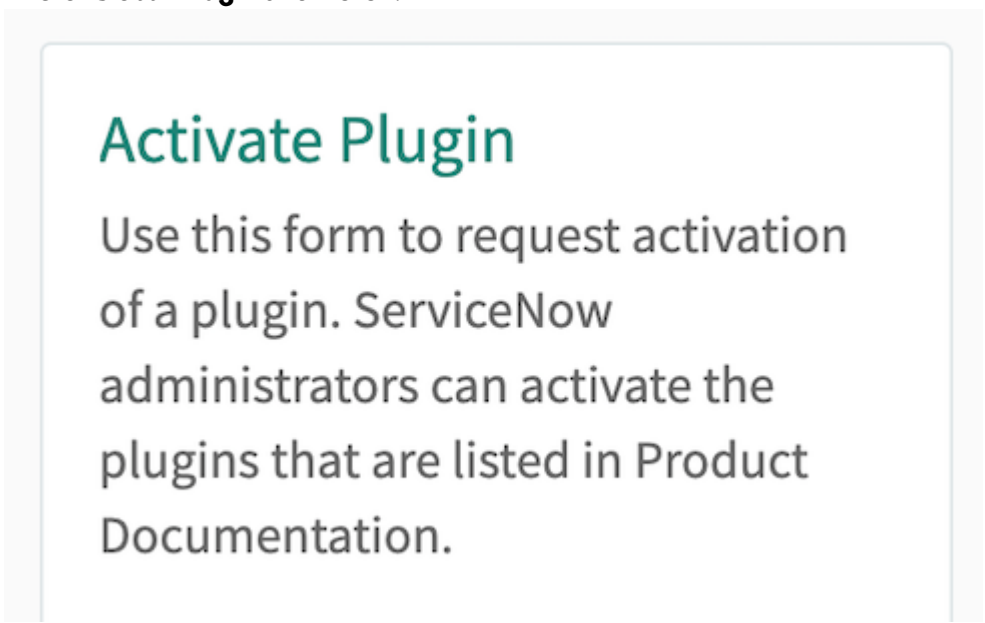
   Hinweis:
   Um die Einhaltung der lokalen Regeln, Vorschriften und Gesetze zu gewährleisten, etwa um vertrauliche Daten in seinen Produktions- und Instanzen außerhalb der Produktion zu schützen, ist der Kunde für die Konfiguration der Implementierung selbst verantwortlich. Diese App Vaccine Administration Management verwendet für die Verwendung der CLE- und KMF-Verschlüsselung, die durch die Installation des Plugins aktiviert wird. Der Kunde kann festlegen, dass er diesen Schritt für seine Instanzen überspringen möchte, die keine vertraulichen Daten enthalten. Vertrauliche Daten können Daten sein, z. B. eine Testinstanz, die nur Dummy-Daten enthält.
5. Aktivieren Sie Feldverschlüsselung Enterprise.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wechseln Sie zu Now Support, und wählen Sie im Menü **Service Catalog** aus.



b. Klicken Sie auf **Plugin aktivieren**.



c. Geben Sie im Feld **What is your target instance** (Was ist Ihre Zielinstanz) Ihre Instanz an.

d. Wählen Sie **Plugin I'm looking for is not listed** (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgeführt) aus.

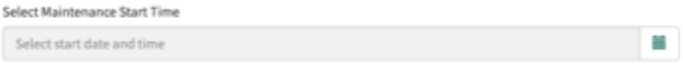
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Geben Sie unter **Specify the name of the plugin** (Geben Sie den Namen des Plugins an) Platform Encryption plugin (com.glide.now.platform.encryption) ein.

f. Geben Sie im Feld **Grund/Kommentare** an, dass Sie das Plugin (com.glide.now.platform.encryption) für Vaccine Administration Management benötigen.



g. Wählen Sie im Feld **Wartungsstartzeit auswählen** ein Startdatum und eine Uhrzeit aus.



h. Klicken Sie auf **Absenden**.

Das Plugin Key Management Framework (com.glide.kmf.global) ist jetzt in Ihren neuen Instanzen aktiv.

6. **Wahlweise:** Wenn Sie die Plugins CLE und KMF verwenden, generieren Sie einen Schlüssel, um Felder verschlüsseln zu können.

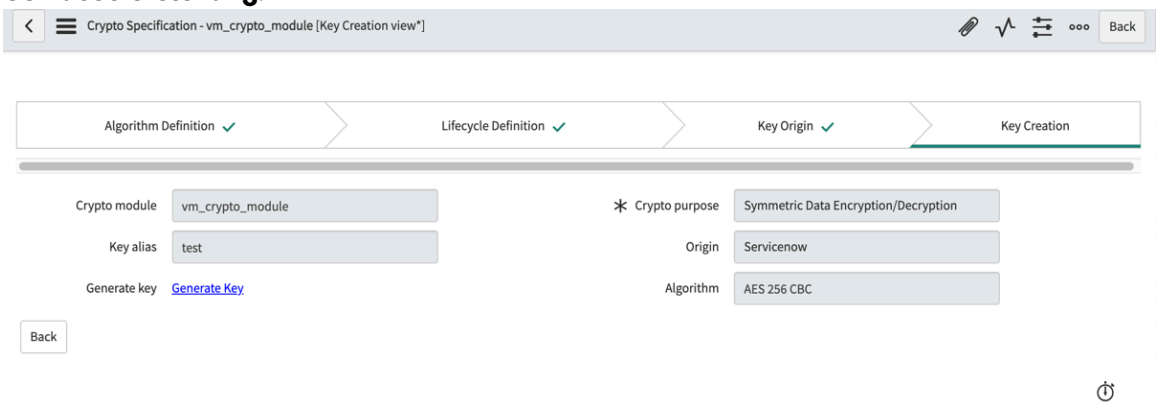
> **Wichtig:**
> Stellen Sie sicher, dass der Administrator die Rolle „sn_kmf.cryptographic_manager“ aufweist, um Zugriff auf die erforderlichen Tabellen zu erhalten.

a. Navigieren zu **Schlüsselverwaltung** > **Kryptografische Module** > **Alle**.

b. Klicken Sie auf den Datensatz für das Krypto-Modul sn_vaccine_sm.vm_crypto_module.

c. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Krypto-Spezifikationen“ auf den Datensatz, der in der Liste angezeigt wird.

d. Navigieren zu **Algorithmusdefinition** > **Lebenszyklusdefinition** > **Schlüsselursprung** > **Schlüsselerstellung**.



e. Klicken Sie auf **Schlüssel generieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der zugehörigen Liste „Modulschlüssel“ wird ein Schlüssel für den Datensatz für das Krypto-Modul sn_vaccine_sm.vm_crypto_module erstellt.

Hinweis:
Um die verschlüsselten Felder anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemsicherheit** > **Feldverschlüsselung** > **Verschlüsselungsfeld-Konfigurationen**.

Wichtig:
Für den Zugriff auf das Menü „Feldverschlüsselung“ benötigen Benutzer mit der Rolle „Administrator“ erweiterte Berechtigungen.

Je nach Ihren Anforderungen und Konfigurationen können Sie weitere Datenfelder verschlüsseln. Informationen über weitere Fähigkeiten zur Verschlüsselung wie Edge-Verschlüsselung, Datenbankverschlüsselung und Festplattenverschlüsselung können Sie dem Whitepaper zur Datenverschlüsselung entnehmen.

Impfmodelle erstellen

Erstellen Sie ein Impfmodell, um unter Vaccine Administration Management verschiedene Impfstoffe nachzuverfolgen und zu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_vaccine_sm.model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Vaccine Administration Management enthält Impfmodelle für die COVID-19-Impfstoffe von Moderna und Pfizer-BioNTech. Um andere Impfstoffe nachzuverfolgen und zu verwalten, müssen Sie entsprechende Impfmodelle erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Impfverwaltung** > **Administration** > **Impfstoffmodelle**und klicken Sie auf **Neu**.
2. Wählen Sie im Feld **Modellkategorien** den Eintrag **Impfstoff** aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Modellformular

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name des Modells. Eine Systemeigenschaft namens `glide.cmdb_model.display_name.shorten` steuert, wie Softwaremodell-Anzeigenamen generiert werden.
Hersteller	Das Unternehmen, das das Modell gebaut hat.
Name	Der vom Hersteller zugewiesene Name des Modells oder der abstrakte Name, der vom Modellmanager angegeben wurde, z. B. **Laptop Außendienstmitarbeiter**.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Modells.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Modellkategorie	Die Kategorien, denen das Modell zugewiesen ist. Dieses Feld ist eine Glide Liste und kann nicht zum Erstellen von Berichten verwendet werden.
Asset-Nachverfolgungsstrategie	Der Prozess, mit dem das Modell verfolgt werden kann. Wählen Sie aus Folgendem: ○ **Zur Kategorie wechseln**: Das Modell ist transparent, und die Asset-Klasse wird durch die Kategorie definiert. ○ **Verbrauchsmaterial erstellen**: Das Modell erzwingt „Verbrauchsgut“ als Assetklasse, unabhängig davon, was die Kategorie als Asset-Klasse definiert. ○ **Keine Assets erstellen**: Das Modell blockiert die Asset-Instanziierung, unabhängig davon, was die Kategorie als Asset-Klasse definiert.
Asset-Nachverfolgungseinheit	Die Einheit, die zum Messen des Assets verwendet wird.
Beschaffungsmethode	Die Methode zum Kauf des Modells. Die Optionen sind **Beide**, **Kaufen** und **Miete**.
Kosten	Die Kosten für eine einzelne Einheit des Modells.
Abschreibung	Das Abschreibungsschema für das Modell.
Schrottwert	Der geschätzte Wert, den ein Asset bei seinem Verkauf am Ende seiner Nutzungsdauer erzielt. Dieser Wert muss kleiner oder gleich den Kosten des Assets sein.
Modellnummer	Die Modellnummer, die dem Artikel vom Hersteller zugewiesen wurde.
Strichcode	Die dem Modell zugewiesene Strichcode-Nummer. Strichcodes werden vom Hersteller vergeben.
Besitzer	Person, die für das Modell verantwortlich ist.
Status	Der Status des Modells. Die Optionen sind **In Produktion**, **Stillgelegt** und **Verkauft**.
Aufwendungstyp	Die Art der Ausgaben. Wählen Sie aus Folgendem:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Capex**: Beim Investitionsaufwand handelt es sich um einmalige Ausgaben, deren Wert im Laufe der Jahre realisiert wird. Zum Beispiel ein Fotokopierer. ○ **Opex**: Bei den Betriebsausgaben handelt es sich um laufende Ausgaben. Zum Beispiel Toner für den Fotokopierer.
Zertifiziert	Die Option, die bestimmt, ob das Modell zur Verwendung freigegeben ist.
Anmerkungen	Informationen zum Modell, die für andere hilfreich wären.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Impfstoff-Verbrauchsgüter erstellen

Erstellen Sie ein Impfstoff-Verbrauchsgut, und ordnen Sie es einem Impfmodell zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_vaccine_sm.model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Impfverwaltung** > **Administration** > **Impfstoffe**und klicken Sie auf **Neu**.
2. Wählen Sie im Feld **Modellkategorie** den Eintrag **Impfstoff** aus.
3. Wählen Sie im Feld **Modell** das Impfmodell aus, mit dem Sie das Impfstoffverbrauchsgut verknüpfen möchten.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Datensatzformular für Verbrauchsgut

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name des Verbrauchsguts.
Modellkategorie	Modellkategorien, denen das Modell zugeordnet werden kann. Modellkategorien werden zum Erstellen von Konfigurationselementen (CIs) und Assets verwendet.
Modell	Produktmodell des Assets.
Menge	Anzahl der von diesem Asset dargestellten Elemente.
Allgemein	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Status	Status des Assets.
Übergeordnet	Übergeordnetes Asset. Ist ein übergeordnetes Asset definiert, werden die Felder **Zuweisung** und **Status** des untergeordneten Assets basierend auf den Feldern **Zuweisung** und **Status** des übergeordneten Assets automatisch ausgefüllt und sind schreibgeschützt.
Klasse	Art des Assets.
Aufwendungstyp	Art der Ausgaben. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Capex:** Beim Investitionsaufwand handelt es sich um einmalige Ausgaben, deren Wert im Laufe der Jahre realisiert wird. Zum Beispiel ein Fotokopierer. ○ **Opex**: Bei den Betriebsausgaben handelt es sich um laufende Ausgaben. Zum Beispiel Toner für den Fotokopierer.
Substatus	Substatus des Assets.
Zugewiesen an	Der dem Datensatz zugewiesene Benutzer.
Standort	Ort des Assets.
Kosten	Preis, zu dem das Asset gekauft wurde
Kostenstelle	Kostenstelle mit finanzieller Verantwortung für das Asset.
Entsorgung	
Entsorgungsgrund	Text, der erklärt, warum das Asset ausgesondert wird.
Begünstigter	Organisation, die das Asset bei dessen Aussonderung erhält.
Wiederverkaufspreis	Wert des Assets bei dessen Aussonderung. Wenn das Asset beispielsweise gespendet wird, wird der Wert für den Ausweis der Steuern verwendet.
Geplante Aussonderung	Geplantes Datum, an dem das Asset ausgebucht wird.
Aussonderungsdatum	Tatsächliches Datum, an dem das Asset ausgebucht wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktivitäten	
Arbeitsnotizen	Arbeitsnotizen, die sich auf das Asset beziehen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Impfprogramme erstellen

Erstellen Sie Impfprogramme, um Impfungen nachzuverfolgen und zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_vaccine_sm.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zur Behandlung von Viren und anderen ansteckenden Krankheiten wie COVID-19-Impfungen verwenden Sie die bereitgestellten Programme für Virenschutzimpfungen oder COVID-19-Impfungen. Um andere Impfungen zu verwalten, erstellen Sie ein entsprechendes Programm.

Die Grippe- und COVID-19-Impfprogramme enthalten vordefinierte Impfmethoden, Sie müssen den Programmen jedoch Zentren und Phasen hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Impfverwaltung** > **Administration** > **Programme** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Programm“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Impfprogramms
Katalogelement	Impftermin planen
Beschreibung	Beschreibung des Programms
Aktiv	Option zum Aktivieren des Programms zur Verwendung. Dieses Feld wird automatisch auf **Aktiv** gesetzt.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Zentren“ die Standorte hinzu, an denen der Impfstoff verabreicht wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie auf **Neu**, um ein neues Zentrum mit einem Standort und Lager zu erstellen.
- Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um dem Programm vorhandene Zentren hinzuzufügen.

Hinweis:

Bei Bedarf können Sie auch die vorhandenen Center aus dem Programm entfernen. Wenn Sie ein bestehendes Zentrum aus dem Programm entfernen, können keine Termine mehr für dieses Zentrum gebucht werden. Es werden jedoch keine Änderungen an den im Voraus gebuchten Terminen vorgenommen.

Für jedes Impfzentrum können Sie die Konfiguration des Terminplans angeben und die Zeitplanung basierend auf dem verfügbaren Bestand konfigurieren. Details finden Sie unter:

- Erweiterte Terminplanung für Zentren konfigurieren
- Bestandsbasierte Planung für ein Impfzentrum konfigurieren

5. Definieren Sie in der zugehörigen Liste „Phasen“ die Phasen, in denen der Impfstoff verabreicht wird.

   a. Geben Sie einen Namen für die jeweilige Phase ein.
   Beispiel: `Phase 1`.

   b. Wählen Sie das Start- und Enddatum der Phase aus.

   c. Fügen Sie den Berechtigungskriterien Bedingungen hinzu, um zu definieren, wer den Impfstoff während dieser Phase erhält.
   Beispielsweise kann Phase 1 auf Personen der Altersgruppe der Senioren beschränkt werden.

6. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Methoden“ alle Impfstoffversionen hinzu, die über das Impfprogramm verfügbar sind.

   a. Klicken Sie auf **Neu**.

   b. Geben Sie einen Namen für die Impfmethode ein.

   c. Fügen Sie im Feld **Gilt für** Filterbedingungen hinzu, um zu definieren, für wen die Impfmethode geeignet ist.
   Beispielsweise kann eine Impfung nur für bestimmte Altersgruppen geeignet sein, oder sie kann nur in bestimmten Zentren bereitgestellt werden.

   d. Klicken Sie auf **Speichern**.

7. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Dosierungen“ für jede erforderliche Dosis einen Dosierungsdatensatz.

   a. Klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Dosierung“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Dosis. Beispiel: `Erste Dosis`.
Nach	Die Dosis, die vor dieser Dosis verabreicht werden muss. Wenn es sich um die erste Dosis handelt, lassen Sie dieses Feld leer.
Vorlaufzeit	Die Mindestanzahl von Tagen, nach der diese Dosis nach Erhalt der vorherigen Dosis verabreicht werden kann. Wenn es sich um die erste Dosis handelt, lassen Sie dieses Feld leer. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Wert aus dem Feld **Nach** ausgewählt wurde.
Max time (Max. Zeit)	Die Höchstanzahl von Tagen, nach der diese Dosis nach Erhalt der vorherigen Dosis verabreicht werden kann. Wenn es sich um die erste Dosis handelt, lassen Sie dieses Feld leer. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Wert aus dem Feld **Nach** ausgewählt wurde. **Hinweis:** Die maximale Zeit muss größer als die Vorlaufzeit sein.
Reihenfolge	Die Ordnungszahl der Dosis. Beispielsweise `100` für die erste Dosis und `200` für die zweite Dosis.
Methode	Die Impfmethode für die Dosis. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Impfstoff	Das Impfmodell für die Dosis
Berechtigungskriterien	Konfigurieren Sie die Berechtigungskriterien, die Benutzer erfüllen müssen, um für eine bestimmte Dosis berechtigt zu sein. Beispielsweise kann eine Dosierung nur für bestimmte Altersgruppen geeignet sein.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Wenn Sie einen eigenen Datensatzersteller oder eine Alternative zu „Impfplanung planen“ erstellen möchten, aktualisieren Sie das Katalogelement des Programms in dieser Phase nicht mit dem neuen Datensatzersteller. „Impfung planen“ ist der anwenderorientierte Datensatzersteller, mit dem Anwender Impfungen im Patientenportal planen können. Das Katalogelement sollte immer „Impftermin planen“ bleiben, auch wenn Sie ein Nicht-OOTB-Programm erstellen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Impfungen planen und verwalten“ in Verwendung des Patientenportals zur Registrierung für ein Impfprogramm.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechtigungskriterien für Impfprogramme konfigurieren

Konfigurieren Sie die Berechtigungskriterien, die Benutzer erfüllen müssen, um für ein Impfprogramm berechtigt zu sein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_vaccine_sm.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Benutzer registrieren sich im Portal und geben persönliche Informationen an. Die Informationen werden mit den Berechtigungskriterien des Impfprogramms verglichen, um zu bestimmen, ob die Anwender für das Programm berechtigt sind. Wenn die Benutzer berechtigt sind, können sie zur nächsten Stufe übergehen und die Impfungen planen. Wenn keine Berechtigungskriterien angegeben werden, sind alle registrierten Anwender berechtigt, Impfungen zu planen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Programme**.
2. Öffnen Sie den Datensatz des Impfprogramms, für das Sie Berechtigungskriterien konfigurieren möchten.
3. Fügen Sie im Bedingungsgenerator **Berechtigungskriterien** mindestens eine Filterbedingung hinzu, um die Kriterien zu definieren, die Benutzer erfüllen müssen, um für das Impfprogramm berechtigt zu sein. Beispielsweise sind die folgenden Berechtigungskriterien für Benutzer definiert, die über 60 Jahre alt oder im Gesundheitswesen tätig sind. Benutzer, die ihre personenbezogenen Daten im Portal bereitstellen, müssen eine dieser Bedingungen erfüllen, um für das Impfprogramm berechtigt zu sein.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erweiterte Terminplanung für Zentren konfigurieren

Konfigurieren Sie die erweiterte Terminplanung für ein Zentrum. Mit der erweiterten Terminplanung können Sie verschiedene Impfzeitpläne (wöchentlich, täglich usw.) und die Kapazität konfigurieren, um den wechselnden Anforderungen verschiedener Impfzentren und Programme gerecht zu werden.

Vorbereitungen
Navigieren zu **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Eigenschaften**, und stellen Sie sicher, dass die **standortspezifische Terminkonfigurations-Eigenschaft zum Aktivieren der Impfverwaltung** (`sn_vaccine_sm.enable_vam_appointment_config`) ausgewählt ist.

> **⚠ Warnung:**
> Sobald Sie die Eigenschaft aktiviert haben und Ihre erweiterten Konfigurationen für die Terminplanung live sind, sollten Sie sie nicht deaktivieren, um Dateninkonsistenzen zu vermeiden.

Erforderliche Rolle: sn_vaccine_sm.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Sie die erweiterte Terminplanung für ein Zentrum. Sie können Terminkonfigurationen für einen bestimmten Standort oder für mehrere Impfzentren und Programme erstellen.

Für jede Terminkonfiguration können Sie einen oder mehrere Impfzeitpläne erstellen, um die tägliche Start- und Endzeit zu konfigurieren. Sie können die Tage konfigurieren, an denen Termine gebucht werden können, tägliche Pausen einbeziehen und vieles mehr. Die Terminkonfigurationen gelten sowohl für selbst geplante als auch für Massenbuchungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie diese Funktion aktivieren, ersetzt sie die standardmäßige Terminplanungskonfiguration, die auf alle Zentren angewendet wird. Weitere Informationen zur Standardkonfiguration finden Sie unter Impfterminplanung konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Programme**.
2. Öffnen Sie einen Programmdatensatz.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zentrum“ auf das Vorschausymbol ( ), um den Datensatz des Programmzentrums zu öffnen.
4. Klicken Sie im Feld **Terminkonfiguration** auf das Suchsymbol ( ).
5. Klicken Sie auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Impfterminkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Terminkonfiguration.
Beschreibung	Die Beschreibung der Terminkonfiguration.
Feiertagskalender	Feiertagszeitplan, der der Terminkonfiguration zugeordnet werden soll.
Termindauer	Termindauer für die Terminkonfiguration, die zwischen 10 Minuten und 8 Stunden liegen kann.
Vorlaufzeit	Die Zeit, nach der Benutzern das erste verfügbare Terminfenster angezeigt wird. Angenommen, die Vorlaufzeit beträgt vier Stunden. Um 7 Uhr bekäme ein Benutzer als nächsten verfügbaren Termin also frühestens 11 Uhr angeboten.
Max. zukünftig buchbare Tage	Der Zeitraum in Tagen, in dem Benutzer verfügbare Zeitfenster anzeigen können, um ihren Termin zu buchen. Angenommen, der Wert beträgt 14 Tage. Wenn Benutzer den Termin planen, werden ihnen verfügbare Zeitfenster für die nächsten 14 Tage angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zeitpunkt, bis zu dem Terminverschiebungen/-stornierungen möglich sind	Zeit, bis der Benutzer den Termin verschieben oder stornieren kann. Angenommen, der Wert beträgt sechs Stunden. Wenn der Termin für Montag um 15 Uhr geplant ist, müssen Benutzer den Termin bis 9 Uhr desselben Tages neu planen oder stornieren.
Aktiv	Option zum Aktivieren der zu verwendenden Terminkonfiguration. Wenn die Option aktiviert ist, gilt die Terminkonfiguration sowohl für selbst geplante als auch für Massenbuchungen. **Hinweis:** Es kann jeweils nur eine Terminkonfiguration aktiv sein.

7. Wählen und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**aus.
8. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Impfzeitpläne“ mindestens einen Impfzeitplan für die Terminkonfiguration.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Impfzeitplan“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Impfzeitplans.
Startdatum	Das Startdatum des Zeitplans.
Termine gemäß Fenster	Anzahl der Termine gemäß Fenster.
Tägliche Startzeit	Die tägliche Startzeit für den Zeitplan.
Buchbare Tage	Die Tage, an denen Termine gebucht werden können.
Tägliche Pause einbeziehen	Die Option zum Einrichten einer täglichen Pause. Wenn sie aktiviert ist, können Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	die Start- und Endzeit der täglichen Pause angeben.
Terminkonfiguration	In diesem Feld ist automatisch der zugehörige Terminkonfigurationsdatensatz eingestellt.
Enddatum	Das Enddatum des Zeitplans.
Termindauer	Dieses Feld wird automatisch auf die Termindauer gesetzt, die im zugehörigen Terminkonfigurationsdatensatz festgelegt ist.
Tägliche Endzeit	Die tägliche Endzeit des Zeitplans.
Terminbuchungsvorschau	Eine Vorschau des Impfzeitplans.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

d. Wiederholen Sie das Verfahren zum Erstellen eines Impfzeitplans so oft wie erforderlich.

Nächste Maßnahme

Sobald die Konfiguration abgeschlossen ist, kann das Ändern einiger Konfigurationswerte unerwünschte Auswirkungen auf die vorhandene und zukünftige Terminplanung haben. Einzelheiten zum Umgang mit erweiterten Zeitplanungskonfigurationen für ein Center finden Sie unter Anleitung für die Konfiguration der erweiterten Terminplanung für ein Impfzentrum.

Anleitung für die Konfiguration der erweiterten Terminplanung für ein Impfzentrum

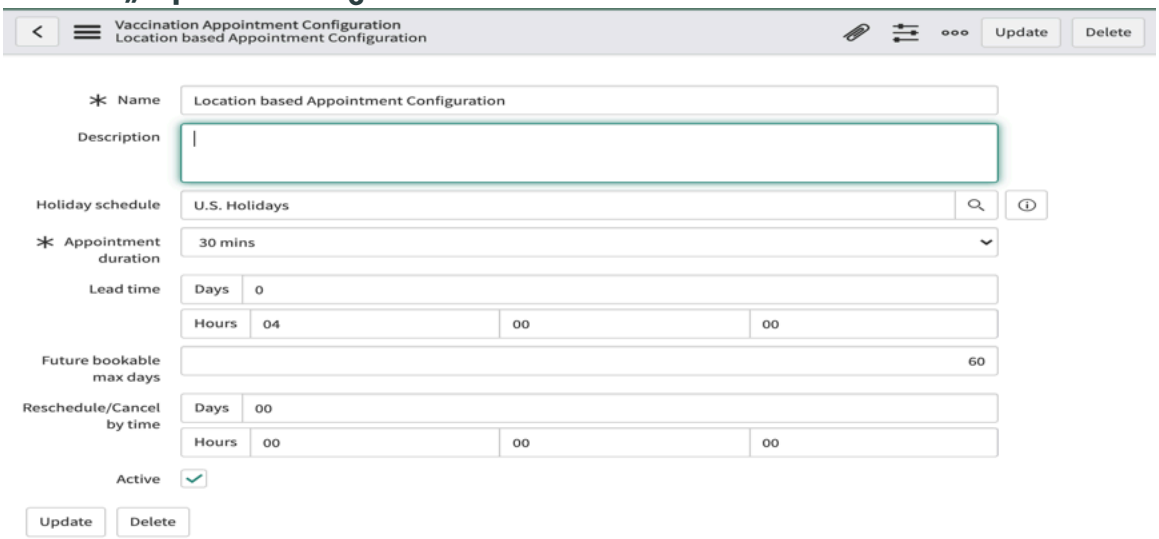
Die Konfiguration der erweiterten Terminplanung ermöglicht Administratoren die Konfiguration von Terminzeiträumen, Tageszeitplänen, Urlaubsplänen usw. Die Konfiguration wird verwendet, um die verfügbaren Zeitfenster sowie die Kapazität eines Standorts für einen bestimmten Tag zu identifizieren. Die -Konfiguration ermöglicht Benutzern die Auswahl von Terminfenstern basierend auf den von Ihnen konfigurierten Parametern.

Es ist zu berücksichtigen, dass das Ändern einiger Konfigurationswerte in einer abgeschlossenen Impfzentrumskonfiguration unerwünschte Auswirkungen auf die vorhandenen und zukünftigen Termine haben kann.

Die folgenden Formulare und Tabellen enthalten hilfreiche Anleitungen für den Umgang mit erweiterten Konfigurationen für die Terminplanung für ein Impfzentrum. Sie zeigen auch einige der Auswirkungen bestimmter Changes an. Diese Anleitung behandelt jedoch keine vollständige Liste aller möglichen Nebenwirkungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Impfterminkonfiguration“



Formular „Impfterminkonfiguration“

Feld	Empfehlung und Auswirkung
Name	Sie können das Namensfeld ändern, ohne unerwünschte Folgen zu verursachen.
Beschreibung	Sie können das Beschreibungsfeld ändern, ohne unerwünschte Folgen zu verursachen.
Feiertagskalender	Fügen Sie keinen neuen Feiertagskalender hinzu, wenn am aktuellen Standort Termine vorhanden sind. Dies macht vorhandene Termine ungültig. Fügen Sie dem vorhandenen Feiertagskalender keine weiteren Feiertage hinzu. Neue Feiertage können bereits gebuchte Termine enthalten.
Termindauer	• Ändern Sie die Termindauer nicht, wenn am aktuellen Standort bereits Termine erstellt wurden. • Auswirkung: Das Ändern der Gesamtkapazität eines Standorts verursacht überlappende Zeitfenster, die zu überbuchten Terminen führen. • Beispiel: 1. Wenn in Ihrer alten Konfiguration das Terminfenster fünf Minuten betrug, hätte der tägliche Zeitplan wie folgt ausgesehen: 9:00 bis 9:05, 9:05 bis 9:10, 9:10 bis 9:15 und 9:15 bis 9:20 Uhr. In dieser Konfiguration haben Sie

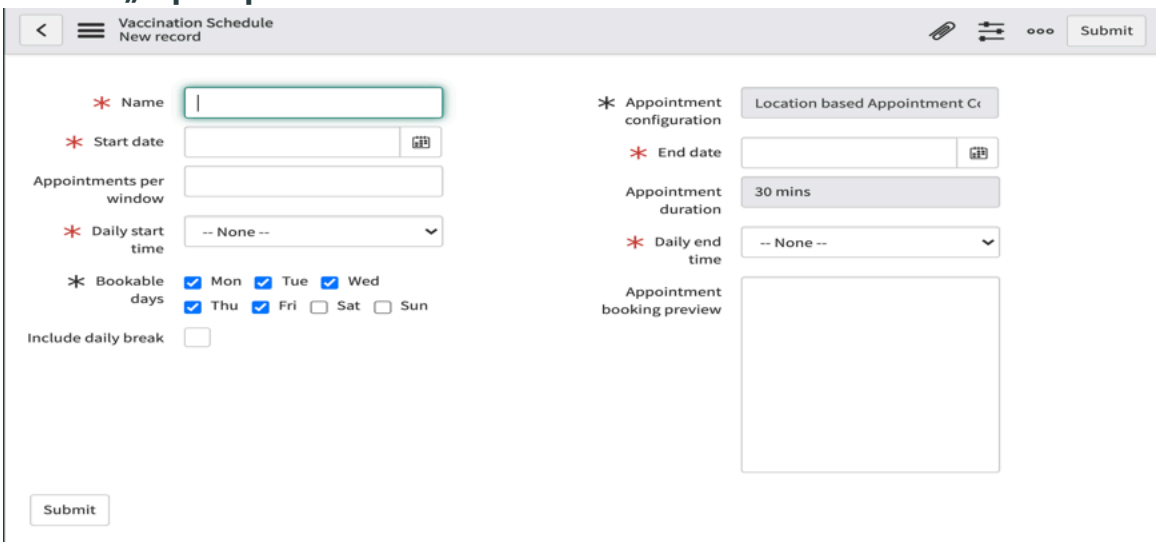
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Impfterminkonfiguration“ (Fortsetzung)

Feld	Empfehlung und Auswirkung
	Termine, die von 9:00 bis 9:05 Uhr und von 9:05 bis 9:10 Uhr gebucht wurden, und Termine, die von 9:10 bis 9:15 Uhr und von 9:15 bis 9:20 Uhr verfügbar sind. **2.** Wenn Sie eine neue Konfiguration mit einem Terminfenster von zehn Minuten erstellen, sieht Ihr täglicher Zeitplan wie folgt aus: 9 bis 9:10, 9:10 bis 9:20 mit verfügbaren Zeitfenstern von 9:10 bis 9:20; tatsächliche Zeitfenster werden in denselben 10-Minuten-Schritten angezeigt. **3.** Die Konfigurationsänderung verursacht eine Überbuchung im Zeitfenster 9:00 bis 9:10, da es in der vorherigen Konfiguration für zwei Termine gebucht wurde.
Vorlaufzeit	Sie können den Vorlaufzeitwert ändern, ohne dass sich dies auf vorhandene Termine auswirkt.
Max. zukünftig buchbare Tage	• Verringern Sie den Wert nicht, da möglicherweise am letzten Tag am aktuellen Standort Termine gebucht wurden. Wenn Sie den Wert verringern, werden am letzten Tag gebuchte Termine ungültig. • Sie können den Wert erhöhen, ohne dass sich dies auf vorhandene Termine auswirkt.
Termin, bis zu dem Terminverschiebungen oder -stornierungen möglich sind	• Sie können den Wert bedingt ändern. • Wenn ein Workflow vorhanden ist, der sich auf vorhandene Termine oder Benutzer auswirkt, kann der Wert nicht sicher geändert werden.
Aktiv	• Deaktivieren Sie die Konfiguration nicht, wenn Termine vorhanden sind. Dies macht vorhandene Termine ungültig. • Sie können die zuvor inaktive Konfiguration aktivieren, ohne dass sich dies auf Termine auswirkt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Impfzeitplan“



Formular „Impfzeitplan“

Feld	Empfehlung und Auswirkung
Name	Sie können das Namensfeld ändern, ohne unerwünschte Folgen zu verursachen.
Startdatum	• Erhöhen Sie den Wert nicht, da Termine möglicherweise zwischen dem alten Startdatum und dem neuen Startdatum gebucht werden. Wenn Sie den Wert erhöhen, werden Termine, die zwischen dem alten Startdatum und dem neuen Startdatum gebucht sind, ungültig. • Sie können den Wert nur verringern, wenn im anderen Zeitplan unter derselben Terminkonfiguration keine überlappenden Zeitfenster konfiguriert sind. • Beispiel: **1.** Angenommen, Ihr alter Zeitplan hat das Startdatum 8. April 2021 und buchbare Tage von Montag bis Freitag von 09:00 bis 18:00 Uhr. **2.** Angenommen, Sie haben einen weiteren Zeitplan mit derselben Terminkonfiguration erstellt, der das Start- und Enddatum 1. März 2021 bis 31. März 2021 hat. **3.** Wenn Sie nun das Startdatum des Zeitplans zum 31. März 2021 ändern, wird ein überlappendes buchbares

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Impfzeitplan“ (Fortsetzung)

Feld	Empfehlung und Auswirkung
	Zeitfenster mit dem vorhandenen Zeitplan am 31. März 2021 erstellt, und das System produziert einen Fehler.
Enddatum	• Verringern Sie den Wert nicht, da Termine zwischen dem neuen Enddatum und dem alten Enddatum gebucht werden können. Wenn Sie den Wert erhöhen, werden Termine, die zwischen dem neuen Enddatum und dem alten Enddatum gebucht sind, ungültig. • Sie können den Wert nur erhöhen, wenn im anderen Zeitplan unter derselben Terminkonfiguration keine überlappenden Zeitfenster konfiguriert sind.
Termine pro Fenster	• Legen Sie die Anzahl der Termine pro Fenster nicht auf 0 fest. • Erhöhen Sie die Anzahl der Termine pro Fenster. • Verringern Sie nicht die Anzahl der Termine pro Fenster für eine Servicekonfiguration, wenn bereits Termine erstellt wurden. • Beachten Sie die Auswirkungen: Die Reduzierung der Gesamtzahl der Termine pro Fenster führt zu einer Überbuchung der Termine pro Zeitfenster für die Termine, die vor dem Change erstellt wurden. • Zum Beispiel: **1.** Alte Konfiguration: Sie hatten vier Termine pro Fenster. Wenn die Gesamtzahl der Fenster = 2 ist, beträgt die Gesamtkapazität 2 * 4 oder 8. Wenn Sie vier Termine pro Zeitfenster erstellt haben, beträgt die verwendete Gesamtkapazität 4 * 2 oder 8. **2.** Neue Konfiguration: Sie haben zwei Termine pro Fenster. Wenn Sie insgesamt zwei Fenster haben, beträgt Ihre neue Gesamtkapazität 2 * 2 oder 4. Wenn Sie jedoch bereits vier Termine pro Zeitfenster erstellt haben (basierend auf einer früheren Konfiguration), beträgt Ihre Gesamtkapazität 4 * 2 oder 8.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Impfzeitplan“ (Fortsetzung)

Feld	Empfehlung und Auswirkung
	3. Mit dieser Konfiguration überschreitet die Gesamtkapazität von 8 die neue Gesamtkapazität von 4, was zu überbuchten Terminen führt.
Tägliche Startzeit	Ändern Sie die tägliche Startzeit nicht, wenn bereits Termine vorhanden sind. Durch die Änderung werden überbuchte Zeitfenster erstellt und vorherige Termine werden ungültig.
Tägliche Endzeit	• Sie können die tägliche Endzeit erhöhen. Die Erhöhung ist nur gültig, wenn die Werte für die Termindauer und die täglichen Startwerte nicht geändert werden. • Legen Sie die tägliche Endzeit nicht vor, wenn bereits Termine vorhanden sind. Dadurch werden überbuchte Zeitfenster erstellt und vorherige Termine werden ungültig.
Buchbare Tage	• Tage hinzufügen, ohne dass sich dies auf vorhandene Termine auswirkt. • Durch das Entfernen der buchbaren Tage, an denen bereits Termine erstellt wurden, werden vergangene Termine ungültig. • Beispiel: **1.** Gehen Sie in Ihrer alten Konfiguration davon aus, dass der Samstag buchbar ist und Termine am Samstag gebucht sind. **2.** Wenn Sie eine neue Konfiguration erstellen, in der der Samstag nicht buchbar ist, sind alle zuvor für den Samstag gebuchten Termine nicht mehr gültig.
Tägliche Pause einbeziehen	• Ändern Sie den Wert des Kontrollkästchens **Tägliche Pause einbeziehen** nicht. • Fügen Sie die tägliche Pausenzeit nicht hinzu, wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist. • Ändern Sie die Dauer der Pause nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Impfzeitplan“ (Fortsetzung)

Feld	Empfehlung und Auswirkung
	• Legen Sie die Start- und Endzeit der Pause nicht auf den gleichen Wert wie die tägliche Startzeit und die tägliche Endzeit fest, da dadurch keine buchbaren Zeitfenster generiert werden.

Bestandsbasierte Planung für ein Impfzentrum konfigurieren

Konfigurieren Sie die Planung basierend auf dem für ein Zentrum verfügbaren Bestand.

Vorbereitungen

Navigieren zu **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Eigenschaften**, und stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft **Aktiviert die Verwaltung des Impfstoffbestands** (*sn_vaccine_sm.enable_inventory_management*) ausgewählt ist.

Warnung:
Sobald Sie die Eigenschaft aktiviert haben und Ihre bestandsbasierten Konfigurationen live sind, sollten Sie die Eigenschaft nicht deaktivieren, um Dateninkonsistenzen zu vermeiden.

Erforderliche Rolle: sn_vaccine_sm.admin oder sn_vaccine_sm.inventory_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie die Planung basierend auf dem für ein Zentrum verfügbaren Bestand. Mit der bestandsbasierten Planung können Sie die Terminbuchungen für einen bestimmten Tag abhängig vom verfügbaren Bestand begrenzen. Angenommen, in einem Zentrum sind 200 Dosen und 500 Zeitfenster für einen bestimmten Tag verfügbar. Da nur 200 Dosen verfügbar sind, wären die Terminbuchungen auf 200 Termine für diesen Tag begrenzt.

Wenn Sie ein Impfstoff-Lieferantenlos in einem bestimmten Center erhalten, können Sie Details zum Los für den Impfstofftyp, die Anzahl der Impfdosen, das Ablaufdatum usw. angeben. Sie können sie Ihrem Bestand hinzufügen. Sie können dann den Bestand automatisieren oder manuell über einen angegebenen Datumsbereich verteilen. Außerdem können Sie ungenutzt entsorgte Dosen manuell nachverfolgen.

Wichtig:
Diese Funktion ist nur für vom Benutzer geplante Termine verfügbar. Sie wird derzeit nicht für Massenbuchungen unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Programme**.
2. Öffnen Sie einen Programmdatensatz.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Zentrum“ einen Datensatz für ein Impfzentrum.
4. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Impfstofflots“ einen neuen Datensatz für alle Impfstofflots, die Sie an diesem Standort erhalten.

   a. Klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Impfstofflot“

Feld	Beschreibung
Lotnummer	Die Nummer des Lots.
Impfmodell	Das Impfmodell des Lots.
Mitte	Programm-Center, in dem sich das Los befindet.
Verfügbar ab	Das Datum, ab dem das Lot verfügbar ist.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem das Lot gemäß Angabe des Herstellers abläuft.
Hinweise	Hinweise zum Lot.
Gesamtanzahl der Dosen	Die Gesamtanzahl der in dem Lot enthaltenen Dosen. Diese Anzahl muss vom Bestandsmanager manuell berechnet werden.
Status	Der Status des Lots: ▪ **Nicht verfügbar** ▪ **Verfügbar**

c. Wählen und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**aus.

d. Um zu bestätigen, dass das Lot empfangen wurde und im Bestand für diesen Standort enthalten ist, klicken Sie auf **Verfügbar machen**.

5. Gehen Sie wie folgt vor, um das Lot automatisch zu verteilen.

a. Öffnen Sie den Datensatz des entsprechenden Impfstofflots.

b. Klicken Sie auf **Verteilen**.
Das Lot wird basierend auf der Terminplanungskonfiguration des Standorts gleichmäßig über eine angegebene Anzahl von Geschäftstagen verteilt. Angenommen, das Lot wird über sieben Tage in einem Zentrum verteilt, das am Samstag und Sonntag geschlossen ist. Wenn die Los-Zuteilung an einem Montag

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

beginnt, wird sie gleichmäßig über die nächsten sieben Geschäftstage (Montag bis Freitag dieser Woche und dann den darauffolgenden Montag und Dienstag) verteilt.

Hinweis:

Standardmäßig ist die Anzahl auf sieben Tage festgelegt. Um die Anzahl der Tage zu ändern, navigieren Sie zu **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Eigenschaften**, und aktualisieren Sie die **Eigenschaft Anzahl der Tage für die Verteilung eines LOS** (*sn_vaccine_sm.im_lot_distribution_day_count*).

Wenn Sie das LOS automatisch verteilen, haben Sie die Möglichkeit, die zugeteilten Mengen für einen einzelnen Tag manuell anzupassen. Öffnen Sie den Datensatz „Impfstoffverfügbarkeit nach Lot“ für den Tag, für den Sie die Dosen aktualisieren möchten, und aktualisieren Sie dann das Feld **Zugeteilte Dosen**.

6. Gehen Sie wie folgt vor, um das Lot manuell zu verteilen.

a. Öffnen Sie den Datensatz des entsprechenden Impfstofflots.

b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Impfstoffverfügbarkeit“ auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Impfstoffverfügbarkeit“

Feld	Beschreibung
Mitte	Zentrum, in dem der Impfstoff verfügbar ist.
Verfügbar am	Das Datum, ab dem der Impfstoff verfügbar ist.
Impfmodell	Das Impfmodell des Programms.
Zugeteilte Dosen	Der Wert für dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Gebuchte Dosen	Der Wert für dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Verwendete Dosen	Der Wert für dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Entsorgte Dosen	Die Anzahl der ungenutzten entsorgten Dosen pro Tag. Diese Anzahl muss vom Bestandsmanager manuell eingegeben werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Hinweise	Hinweise zur Verfügbarkeit des Impfstoffs.

d. Wählen und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**aus.

e. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Verfügbarkeit nach Los“ auf **Neu**.

f. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Impfstoffverfügbarkeit nach Lot“

Feld	Beschreibung
Vorratslot	Das Lot, das der Impfstoffverfügbarkeit zugeordnet werden soll.
Verfügbar am	Das Datum, ab dem der Impfstoff verfügbar ist. Das Datum muss innerhalb des Verfügbarkeitsbereichs (vor dem Ablaufdatum) des zugehörigen Lots liegen.
Zugeteilte Dosen	Die Anzahl der zugeteilten Dosen. Die Anzahl der zugeteilten Dosen muss kleiner sein als die Gesamtanzahl der im zugehörigen Lot verfügbaren Dosen.
Hinweise	Hinweise zum Impfstoff, der für dieses Lot verfügbar ist.

g. Klicken Sie auf **Absenden**.

h. Wenn Sie weitere Datensätze für die Impfstoffverfügbarkeit erstellen müssen, wiederholen Sie das Verfahren „Verfügbarkeit nach Los“ so oft wie nötig.

Impfterminplanung konfigurieren

Termine werden automatisch geplant, wenn Benutzer eine Impfung über das Portal beantragen oder wenn Massenbuchungen verwendet werden. Definieren Sie einen Zeitplan für die automatische Terminerstellung, z. B. die Erstellung von Terminen an bestimmten Wochentagen oder in bestimmten Zeitrahmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_vaccine_sm.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vaccine Administration Management stellt eine Terminkonfiguration bereit, die Sie an die Anforderungen Ihrer Organisation anpassen können.

Termine werden für Benutzer gemäß der von Ihnen eingerichteten Konfiguration automatisch geplant. Wenn die automatisch geplante Zeit nicht passt, können Benutzer im Portal eine andere Terminzeit auswählen.

Wichtig:
Das ist die standardmäßige Terminplanungskonfiguration, die auf alle Zentren angewendet wird. Ab Version 4 von Vaccine Administration Management ist die erweiterte Terminplanungskonfiguration verfügbar. Weitere Informationen zum Aktivieren und Konfigurieren der Funktion finden Sie unter Erweiterte Terminplanung für Zentren konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Impfverwaltung** > **Administration** > **Servicekonfigurationen**.
2. Klicken Sie auf den Datensatz Impftermin vereinbaren.
3. Aktualisieren Sie die Informationen in allen Abschnitten des Formulars, um die Konfiguration nach Bedarf zu ändern.
   Ausführliche Anweisungen zum Ausfüllen der einzelnen Abschnitte finden Sie unter Terminbuchung konfigurieren .

   Weitere Informationen zum Verarbeiten von Terminbuchungskonfigurationen, nachdem Termine geplant wurden, finden Sie unter Recommendations on Appointment Booking configuration for Vaccine Administration Management [KB0953615] .
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Terminbuchungskonfiguration für mehrere Impfstoffe

Verwalten Sie Terminbuchungen für mehrere Impfstoffe basierend auf der automatischen Auswahl und der manuellen Auswahl der Impfmethode. Sie können Ihre bevorzugte Impfmethode basierend auf den Berechtigungskriterien, der Reihenfolge der Methodenauswahl und der Bestandsverfügbarkeit auswählen.

Sie können Terminbuchungen für mehrere Impfungen verwalten, nachdem Sie Konfigurationsänderungen an den Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften vorgenommen haben. Die Multiimpfstoff-Funktionalität lässt sich allgemein in die automatische Auswahl der Impfmethode und die manuelle Auswahl der Impfmethode unterteilen.

Hinweis:
Wenn Ihr erster Termin abgeschlossen wurde, können Sie die Methode nicht ändern. Sie können die Methode jedoch ändern, wenn Sie einen neuen Termin für die erste Dosis vereinbaren. Wenn Sie während der Neuplanung des Termins die Methode ändern, gilt dies automatisch auch für die zweite Dosis.

Neben anderen Kriterien unterstützt die Methode „Multiimpfstoff“ auch die altersbasierte Berechtigung und Zuweisung, indem die Altersgruppen in den Berechtigungskriterien für die Methode angegeben werden. Die Liste der Methoden ist nur sichtbar, wenn Sie für mehr als eine Impfmethode berechtigt sind.

Angenommen, nur Altersgruppen über 60 sind berechtigt, den Pfizer-Impfstoff zu erhalten. Wenn Sie nicht zu dieser Altersgruppe gehören, wird Ihnen der Pfizer-Impfstoff unabhängig von der Verfügbarkeit nicht zugewiesen. Stattdessen bewertet das System andere Methoden, die die für das Programm und die Methode definierten Berechtigungskriterien erfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Auswahl der Methode

Hinweis:
Die automatische Auswahl der Impfmethode gilt nur, wenn der Wert der Systemeigenschaft *sn_vaccine_sm.enable_inventory_management* **true** ist.

Wenn Sie versuchen, einen Termin zu buchen, weist das System die Impfmethode basierend auf der Reihenfolge der Methodenauswahl und der Bestandsverfügbarkeit automatisch zu. Mit anderen Worten, wenn die Eigenschaft des Bestandsverwaltungssystems (*sn_vaccine_sm.enable_inventory_management*) **true** ist, weist die Impfanfrage automatisch die Methode mit der niedrigsten Reihenfolgenummer zu, für die Bestand verfügbar ist .

Wenn ein Impfzentrum beispielsweise den Moderna-Impfstoff im Bestand hat, wird die Anforderung mit Moderna anstelle von Pfizer erstellt, auch wenn Pfizer die Methode mit der niedrigsten Reihenfolgenummer ist.

Manuelle Auswahl der Methode

Sie können die bevorzugte Impfmethode bei der Buchung eines Termins manuell auswählen. Die manuelle Auswahl der Methode funktioniert mit oder ohne Impfstoff-Bestandsverwaltung.

Wenn die Systemeigenschaft für die Zeitfenster-Auswahl (*sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice*) **false** ist, wird die ausgewählte Impfmethode als Voreinstellung beibehalten. Wenn für die zweite Dosis keine Verfügbarkeit besteht, bucht das System das Zeitfenster beim nächstgelegenen Impfzentrum mit der gleichen Methode. Wenn Sie beispielsweise eine Impfstelle auswählen, und an diesem Standort nur eine Woche Pfizer-Impfstoff zur Verfügung steht, wird die zweite Dosis im nächstgelegenen Zentrum mit derselben Methode ausgewählt.

Hinweis:
Damit die Funktionalität ordnungsgemäß ausgeführt wird, stellen Sie sicher, dass sowohl die Werte für die Bestandsverwaltungs-Systemeigenschaft (*sn_vaccine_sm.enable_inventory_management*) als auch die Werte für die Aktivierung der Multiimpfstoff-Systemeigenschaft (*sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine*) **true** sind.

Buchen Sie Termine für nachfolgende Dosen, nachdem eine vorherige Dosis abgeschlossen ist

Definieren Sie, ob die Buchung für alle Impfdosen (für Massenbuchung und Selfservice) aktiviert werden soll oder ob die Buchung für die erste Dosis aktiviert werden soll, mit nachfolgenden Terminen, die nach der Verabreichung der ersten Dosis gebucht werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_vaccine_sm.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Eigenschaften**. Für die Eigenschaft *sn_vaccine_sm.book_subsequent_doses*:
   - Bei **true** werden Termine für alle Impfstoffdosen gebucht, sowohl in der Massenplanung als auch beim Selfservice.
   - Bei **false** wird nur der Termin für die erste Dosis gebucht, und nachfolgende Termine werden erst nach der Verabreichung der vorherigen Dosis gebucht.
2. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenschutzrichtlinieneinstellungen für Vaccine Administration Management

Anwender müssen bei der Registrierung im -Portal Vaccine Administration Management ihre Datenschutzeinwilligung erteilen.

Das Korrekturskript „Nutzungsbedingungen für die Nutzungsbedingungen migrieren“ wird verwendet, um vorhandene Benutzer, die die Richtlinie Vaccine Administration Management akzeptiert haben, automatisch zur neuen Richtlinie Healthcare and Life Sciences zu verschieben.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Datenschutzrichtlinieneinstellungen finden Sie unter Datenschutzrichtlinieneinstellungen für das Patientenportal konfigurieren.

Impfbenachrichtigungs-E-Mails anpassen

Passen Sie die Impfbenachrichtigungs-E-Mails an, die Benutzern bezüglich ihrer Impftermine gesendet werden. Mit den Anpassungen können Sie Benutzer über Aktivitäten auf dem Laufenden halten, z. B. Aktualisierungen von Impfbuchungsterminen.

Vaccine Administration Management enthält die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen.

E-Mail-Benachrichtigungen

E-Mail-Benachrichtigungen	Beschreibung
Bestätigung des Impftermins	E-Mail-Benachrichtigung, die bei der Terminerstellung als Bestätigung an den Benutzer gesendet wird.
Erinnerung an Impftermin	E-Mail-Erinnerung, die vor dem geplanten Termin an den Benutzer gesendet wird.
Absage des Impftermins	E-Mail-Benachrichtigung, die bei der Absage eines Termins als Bestätigung an den Benutzer gesendet wird.
Neuplanung des Impftermins	E-Mail-Benachrichtigung, die bei der Verlegung eines Termins als Bestätigung an den Benutzer gesendet wird.

E-Mail-Benachrichtigungen werden automatisch an Benutzer gesendet, wenn ihr Termin erstellt, abgesagt oder verlegt wurde. Benachrichtigungen können ohne Änderungen zum Einsatz gebracht werden. Als Benutzer mit der Rolle sn_vaccine_sm.admin können Sie jedoch auch spezifische Anpassungen für Ihre Organisation daran vornehmen. Weitere Informationen zum Erstellen und Bearbeiten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen .

Impftermine per Massenbuchung

Sie können Termine für mehrere Benutzer gleichzeitig planen, anstatt die Benutzer im Selfserviceportal einzeln Termine anfordern zu lassen.

Vorbereitungen

Navigieren zu **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Eigenschaften**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legen Sie in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_property] die folgenden Eigenschaftswerte fest.

Systemeigenschaftstabelle

Eigenschaft	Beschreibung
sn_Impfstoff_sm.Impfstoff.Management.Buchung.max_distance	Wenn im bevorzugten Center des Anwenders kein Terminfenster verfügbar ist, wird die maximale Entfernung in Meilen nach einem verfügbaren Impfort durchsucht. Der Standardwert beträgt **50**.
	Die Längeneinheit für die Entfernung, die für die Massenbuchung von Impfterminen angegeben wird. Die Optionen lauten **mi** und **km**. Der Standardwert lautet **mi**.
sn_Impfstoff_sm.Impfstoff.Management.Buchung.max_locations	Wenn am bevorzugten Standort des Anwenders kein Terminfenster verfügbar ist, ist dies die maximale Anzahl alternativer Standorte, die nach einer Impfung gesucht werden. Ein höherer Wert für diese Eigenschaft erhöht die Zeit, die zum Abschließen der Massenbuchung benötigt wird. Der Standardwert ist **5**.

Erforderliche Rolle: sn_vaccine_sm.admin und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Massenbuchungen unterstützen derzeit keine bestandsbasierte Planung.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine temporäre Tabelle.
   Die Tabelle muss entweder:
   - Erweitern Sie sys_user.

     Hinweis:
     Weitere Informationen zum Erweitern von Tabellen finden Sie unter Eine Tabelle erstellen.

   - einen Verweis auf sys_user im Benutzerfeld der Tabelle enthalten.
2. Importieren Sie die folgenden Anamnesedaten für jeden Benutzer in eine temporäre Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anwender
- Bevorzugtes Impfzentrum
- Altersgruppe
- Allergien gegen Medikamente, Lebensmittel, eine Impfstoffkomponente oder Latex (Ja/Nein)
- Schwerwiegende Reaktionen auf eine Impfung, einschließlich (Beinahe-)Ohnmacht während oder nach einer Impfung (Ja/Nein)
- Krampfanfälle oder bekannte Probleme mit Gehirn und Nervensystem (Ja/Nein)
- Langfristiges Gesundheitsproblem mit Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Herz-Kreislauf-Erkrankungen oder anderen Herz-Kreislauf-Erkrankungen (Ja/Nein)

Hinweis:
Diese Daten sind erforderlich, um Termine für Benutzer zu buchen. Wenn Benutzer die Termine im Selfserviceportal buchen, geben sie diese Informationen zum Zeitpunkt der Buchung an. Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Administrator“ Termine für Benutzer in Massenbuchungen bucht, müssen die Daten stattdessen importiert werden.

Weitere Informationen zum Importieren von Daten finden Sie unter Importsätze .

3. Navigieren zu **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Massenbuchungskonfigurationen** und klicken Sie auf **Neu**.
4. Geben Sie einen Namen ein, der die in der Konfiguration enthaltenen Benutzer beschreibt.
5. Wählen Sie im Feld **Programm** das Impfprogramm aus, für das Sie Termine buchen möchten.
6. Wählen Sie im Feld **Tabellenname** die temporäre Tabelle aus, die Sie erstellt haben.
7. Wählen Sie in den folgenden Feldern die entsprechende Spalte der temporären Tabelle aus, um die Benutzerdaten aus der temporären Tabelle dem Termin des entsprechenden Benutzers zuzuordnen.
   - **Gesundheitliche Vorgeschichte**
   - **Impfreaktion**
   - **Altersgruppe**
   - **Bevorzugtes Zentrum**
   - **Anwender**
   - **Chronische Gesundheitsprobleme**
   - **Allergien**
8. Fügen Sie im Feld **Bedingungen** Filterbedingungen hinzu, um festzulegen, für welche Benutzer Termine gebucht werden sollen.
9. Klicken Sie zum Abschließen der Konfiguration auf **Absenden**.
   - Die Konfiguration wird gespeichert, aber die Termine sind noch nicht geplant.
   - Wenn für einen Anwender, für den ein Termin gebucht wurde, kein Verbraucher- oder Patientendatensatz vorhanden ist, werden diese Datensätze für den Anwender erstellt.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie zum Planen der Termine bereit sind, kehren Sie zum Konfigurationsdatensatz zurück, und klicken Sie auf **Buchung verarbeiten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Bei jeder Verarbeitung einer Buchung wird ein neuer Datensatz auf der Registerkarte **Massenbuchungsaufträge** erstellt. Verwenden Sie diese Registerkarte, um den Fortschritt der geplanten Termine anzuzeigen. Sie können beispielsweise die Anzahl der insgesamt gebuchten Termine, die Anzahl der in einem bevorzugten Center gebuchten Termine, die Anzahl der für Benutzer fehlgeschlagenen Buchungen usw. anzeigen.

Termine in einem bestimmten Datumsbereich absagen

Sagen Sie mehrere Terminbuchungen an einem Standort in einem bestimmten Datumsbereich ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_vaccine_sm.admin oder sn_vaccine_sm.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Zentren**.
2. Öffnen Sie den Datensatz des Impfzentrums, den Sie ändern möchten.
3. Um alle Termine am aktuellen Standort in einem bestimmten Datumsbereich und ggf. nachfolgende Dosen abzusagen, klicken Sie auf **Termine absagen**.
4. Ein Popup-Fenster wird angezeigt, in dem Sie die Termine abzusagen können, indem Sie das Startdatum und Enddatum auswählen und auf **Ja** klicken.
   Wenn das Enddatum leer ist, werden alle Termine nach dem Startdatum abgesagt.

Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften

Für Vaccine Administration Management-Buchungen werden die folgenden Systemeigenschaften verwendet. Benutzer mit der Rolle admin können auf die Eigenschaftseinstellungen zugreifen, indem sie zu navigieren **Alle** > **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Eigenschaften**.

Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice	Sie können die Auswahl von Zeitfenstern für Termine aktivieren oder deaktivieren. Wenn sie auf **true** festgelegt ist, können Benutzer das Zeitfenster auswählen. Bei Einstellung auf **false** bucht das System Termine automatisch. Der Standardwert ist **„false“**.
sn_vaccine_sm.self_booking_slots_fetched	Legen Sie die Anzahl der Fenster fest, die vom System zum Buchen eines Termins als Selbstbuchung durch den Benutzer abgerufen werden. Je höher der Wert, desto geringer die Wahrscheinlichkeit fehlgeschlagener Termine in Szenarien mit hoher Gleichzeitigkeit. Der Standardwert ist **1**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Die Systemeigenschaft gilt nur, wenn der Wert *sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice* auf **false** festgelegt ist.
	Legen Sie die Längeneinheit für die Entfernung fest, die für die Massenbuchung von Impfterminen berücksichtigt wird. Die Optionen lauten **mi** und **km**. Der Standardwert lautet **mi**.
sn_Impfstoff_sm.Impfstoff.Manager.Buchung.max_distance	Legen Sie die maximale Entfernung in Meilen fest, die nach einem verfügbaren Impfort gesucht wird, wenn im bevorzugten Impfzentrum kein Terminfenster verfügbar ist. Der Standardwert beträgt **50**.
sn_Impfstoff_sm.Impfstoff.Manager.Buchung.max_alternate	Legen Sie die maximale Anzahl alternativer Standorte fest, die nach einer Impfung durchsucht werden, wenn am bevorzugten Standort des Anwenders kein Terminfenster verfügbar ist. Ein höherer Wert für diese Eigenschaft erhöht die Zeit, die zum Abschließen der Massenbuchung benötigt wird. Der Standardwert ist **5**.
sn_vaccine_sm.vaccine.manager.default_program	Definieren Sie das Standardprogramm für das Portal Vaccine Administration Management.
sn_vaccine_sm.book_subsequent_doses	Aktivieren Sie die Buchung für alle Impfdosen (für Massenbuchung und Selfservice) oder für die erste Dosis, wobei nachfolgende Termine nach der Verabreichung der ersten Dosis gebucht werden. Bei **true** werden Termine für alle Impfstoffdosen gebucht, sowohl in der Massenplanung als auch beim Selfservice. Bei **false** wird nur der Termin für die erste Dosis gebucht. Nachfolgende Termine werden erst nach der Verabreichung der vorherigen Dosis gebucht. Der Standardwert ist **true**. Weitere Informationen zum Buchen nachfolgender Dosen finden Sie unter Buchen Sie Termine für nachfolgende Dosen, nachdem eine vorherige Dosis abgeschlossen ist.

Automatische Übersetzung

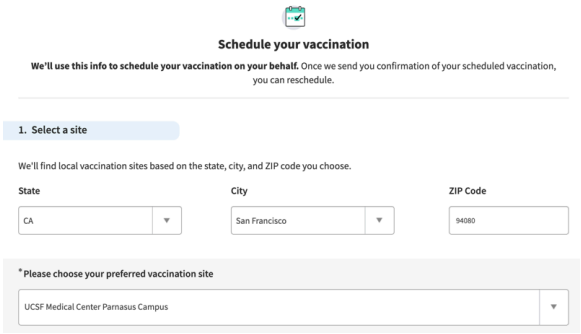
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_vaccine_sm.enable_vam_appointment_config	Aktivieren Sie die standortspezifische Terminplanungskonfiguration in Vaccine Administration Management. Der Standardwert ist **true**. Weitere Informationen zum Aktivieren der standortspezifischen Terminplanungskonfigurieren finden Sie unter Erweiterte Terminplanung für Zentren konfigurieren.
sn_vaccine_sm.fetch_next_available_slot	Aktivieren oder deaktivieren Sie das Abrufen für das nächste verfügbare Zeitfenster beim Öffnen des Terminbuchungskalenders. Der Standardwert ist **true**.
sn_vaccine_sm.strict_check_lead_time	Zeigen Sie die Zeit an, nach der Benutzern das erste verfügbare Terminfenster angezeigt wird. Wenn diese Eigenschaft auf **true** gesetzt ist, werden Zeitfenster für nachfolgende Dosen mit einer Genauigkeit in Sekunden mit Vorlauf- oder Maximalzeiten berechnet. Wenn diese Option auf **false** gesetzt ist, kann das zweite Zeitfenster zu einer beliebigen Zeit gebucht werden. Wenn beispielsweise die erste Dosis am 1. Juni, 17:00 Uhr verabreicht wird und die Vorlaufzeit 21 Tage beträgt, kann das zweite Zeitfenster nach dem 22. Juni, 17:00 Uhr gebucht werden. Wenn die Eigenschaft jedoch **false** ist, kann das zweite Zeitfenster jederzeit am 22. Juni gebucht werden. Diese Systemeigenschaft wirkt sich auf die Massenbuchung aus. Der Standardwert ist **true**.
sn_vaccine_sm.enable_self_registration	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Selbstregistrierung für die Buchung von Terminen. Bei **true** kann sich der Benutzer für den Impfstoff registrieren und sich dafür anmelden. Bei **false** können sich nur vorhandene Benutzer anmelden und Termine buchen. Der Standardwert ist **true**.
sn_vaccine_sm.show_location_filters	Blenden Sie die Standortfilter auf der Seite „Planen Sie Ihre Impfung“ ein oder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Bei **true** wird die Liste der bevorzugten Impfstellen automatisch anhand der vom Benutzer freigegebenen personenbezogenen Daten gefiltert. Sie können jedoch auch anhand von Bundesland, Stadt oder Postleitzahl nach anderen Impfstellen suchen.  Bei **false** sind die Standortfilter inaktiv. Der Standardwert ist **true**.
sn_vaccine_sm.mass_booking_parallelism	Sie können die Anzahl der parallelen Warteschlangen konfigurieren, die zur Verarbeitung von Massenbuchungen verwendet werden. Die aktivierten Werte sind **1 bis 8**. **Hinweis:** Für Massenbuchungen können maximal 8 Warteschlangen verwendet werden. Selbst wenn ein Benutzer mit der Rolle „Administrator“ die Eigenschaft auf einen Wert größer als **8** festlegt, werden nur 8 Warteschlangen erstellt. Der Standardwert lautet **4**. Weitere Informationen zum Aktivieren der parallelen Verarbeitung von Massenbuchungen finden Sie unter Hohe Anzahl gleichzeitiger Buchungen verwalten.
sn_vaccine_sm.search_assist_automatically	Minimieren Sie den Abschnitt der Suchhilfe und zeigen Sie die Suchergebnisse mit einem Zoom von 200 % an. Um den Abschnitt der Suchhilfe zu erweitern, klicken Sie auf **Show search assist** (Suchhilfe anzeigen). Wenn diese Option auf **true** gesetzt ist, wird durch Klicken auf **Suchen** der Abschnitt der Suchhilfe automatisch minimiert. Bei der Einstellung auf **false** kehrt das System zu seinem Standardverhalten zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_vaccine_sm.enable_inventory_management	Aktivieren Sie den für ein Impfzentrum des Programms verfügbaren Bestand als Planungsgrundlage. Der Standardwert ist **„false“**. Weitere Informationen zum Aktivieren der Bestandsverwaltung finden Sie unter Bestandsbasierte Planung für ein Impfzentrum konfigurieren.
sn_vaccine_sm.im_batch_distribution_days	Legen Sie die Anzahl der Tage zum Verteilen eines Versorgungslots fest. Sie können den Bestand gleichmäßig über einen angegebenen Datumsbereich verteilen. Der Standardwert lautet **7**.
sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine	Ändern Sie die Reihenfolge der Methodenauswahl während der Planung Ihrer Impfungen. Wenn diese Eigenschaft auf **true** gesetzt ist, basiert die automatisch ausgewählte Methode auf der niedrigsten Methoden-Reihenfolgenummer und der Bestandsverfügbarkeit. Bei Einstellung auf **false** wird die Methode mit der niedrigsten Reihenfolgenummer ausgewählt. **Hinweis:** Die Systemeigenschaft ist nur wirksam, wenn der Wert `sn_vaccine_sm.enable_inventory_management` auf **true** festgelegt ist. Der Standardwert ist **„false“**.
sn_vaccine_sm.multi_vaccine_availability_check_days	Legen Sie die Anzahl der Tage fest, für die die Verfügbarkeit in der Methodenauswahl überprüft werden soll. **Hinweis:** Die Systemeigenschaft ist nur wirksam, wenn der Wert `sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine` auf **true** festgelegt ist. Der Standardwert lautet **7**.
sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_vaccine_method	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Auswahl der Impfmethode. Wenn **true** festgelegt ist, können Benutzer die Methode beim Planen und Verschieben ihrer Termine auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Bei Einstellung auf **false** wählt das System die Methode basierend auf der Konfiguration der Systemeigenschaft *sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine* automatisch aus. Der Standardwert ist **„false“**.
sn_vaccine_sm.covid.test.valid.days	Legen Sie die maximale Dauer in Tagen fest, die für ansteckende Krankheiten verwendet wird, z. B. die Gültigkeit von COVID-19-Testberichten. Der Standardwert ist **3**.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.immunization.self_report	Aktivieren oder deaktivieren Sie den Immunisierungsdatensatz, der bei der Übermittlung des Selbstberichts über den COVID-19-Impfstoff generiert wird. Der Standardwert ist **„false“**.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.immunization.programs	Definieren Sie die Liste der Programme, für die ein Impfnachweis erforderlich ist.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.immunization.system_id	Definieren Sie den System-Bezeichner für ansteckende Krankheiten, z. B. das COVID-19-Impfprogramm.
sn_vaccine_sm.enable_cache	Aktivieren oder deaktivieren Sie den bereichsbezogenen Cache zur Verwendung mit der Anwendung. Bei Festlegung auf **true**ist der bereichsbezogene Cache aktiviert. Bei Festlegung auf **„false“**werden Daten nicht zwischengespeichert, sondern direkt aus der Datenbank abgefragt. Der Standardwert ist **true**.

Patientenportal für Vaccine Administration Managementkonfigurieren

Führen Sie alle Konfigurationsaufgaben aus, um zu bestätigen, dass das PatientenportalVaccine Administration Management (VAM) für den Benutzer ordnungsgemäß eingerichtet ist.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Vaccine Administration Management auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben des Patientenportals für VAM

Aufgabe	Beschreibung
Richten Sie den Prozess für die Übermittlung persönlicher Informationen ein.	Richten Sie mithilfe eines Datensatzerstellers den Prozess ein, mit dem Anwender ihre persönlichen Daten für Impfstoffe im Patientenportal übermitteln können.
Konfigurieren Sie die bevorzugte Impfmethode.	Konfigurieren Sie die bevorzugte Impfmethode, während Sie einen Impftermin planen.
Terminplanung für ein Impfzentrum konfigurieren	Konfigurieren Sie eine erweiterte Terminplanung für ein Impfzentrum basierend auf dem verfügbaren Bestand.

Richten Sie den Prozess für die Übermittlung personenbezogener Informationen für Impfstoffe ein

Sie können den Prozess so einrichten, dass Benutzer ihre persönlichen Informationen für Impfstoffe im Patientenportal übermitteln können, indem Sie einen Datensatzersteller verwenden.

Als Benutzer mit der Rolle sn_vaccine_sm.admin können Sie konfigurieren, welche Benutzerinformationen gesammelt werden, indem Sie den **Datensatzersteller Geben Sie Ihre persönlichen Daten ein ein**. Sie können den Standard-Datensatzersteller verwenden, um weitere Felder hinzuzufügen, oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen. Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Datensatzerstellers finden Sie unter Datensatzersteller .

Bevorzugte Impfmethode konfigurieren

Sie können die bevorzugte Impfmethode konfigurieren, während Sie einen Impftermin planen.

Als Benutzer mit der Rolle sn_vaccine_sm.admin können Sie Ihre bevorzugte Impfmethode beim Planen oder Neuplanen Ihrer Termine auswählen, indem Sie den Wert der Systemeigenschaft *`sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_vaccine_method`* auf **true**festlegen.

Einzelheiten zur Konfiguration von Terminbuchungen für mehrere Impfstoffe finden Sie unter Terminbuchungskonfiguration für mehrere Impfstoffe

Terminplanung für ein Impfzentrum konfigurieren

Sie können eine erweiterte Terminplanung für ein Impfzentrum basierend auf dem verfügbaren Bestand konfigurieren.

Als Benutzer mit der Rolle sn_vaccine_sm.admin können Sie die Zeitplanung konfigurieren, indem Sie den Datensatzersteller *`Schedule vaccine appointment`* aktualisieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Datensatzerstellers finden Sie unter Datensatzersteller .

Außerdem können Sie standortspezifische und bestandsbasierte Terminplanung konfigurieren. Details finden Sie unter:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erweiterte Terminplanung für Zentren konfigurieren.
- Bestandsbasierte Planung für ein Impfzentrum konfigurieren.

Automatische E-Mail-Benachrichtigungen für Massenbuchungen deaktivieren

Um automatische E-Mail-Benachrichtigungen zu deaktivieren, müssen Sie zuerst die Standardbenachrichtigung für die Terminkonfiguration und anschließend die entsprechende Geschäftsregel deaktivieren. Bei der Planung von Terminen als Teil einer Massenbuchung werden standardmäßig automatisch E-Mail-Benachrichtigungen an Benutzer gesendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sn_vaccine_sm.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
E-Mails werden automatisch generiert und geteilt, wenn Benutzer eine Impfung über das Selfserviceportal anfordern. Vaccine Administration Management bietet eine Terminkonfiguration, die Sie ändern können, um zu verhindern, dass E-Mails zur Massenplanung von Impfterminen gesendet werden.

Mithilfe von Administratorzugriff können Sie die Geschäftsregeln entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens konfigurieren und ändern.

Prozedur

So deaktivieren Sie Standardbenachrichtigungen für die Terminkonfiguration:

a. Navigieren zu **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Terminkonfigurationen**.

b. Öffnen Sie den Datensatz „Impftermin vereinbaren“.

c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Standardbenachrichtigungen ignorieren**.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Sie können E-Mail-Benachrichtigungen nicht nur für Massenbuchungen deaktivieren. Wenn Sie die E-Mail-Benachrichtigungsereignisse für die Massenbuchung deaktivieren, gilt dies auch für die Selfservice-Buchung.

So deaktivieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen bei der Massenbuchung:

a. Navigieren zu **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.

b. Öffnen Sie den Datensatz „Bestätigung des Impftermins“.

c. Wählen Sie im Feld **Aktiv** den Wert **False** aus.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Terminerinnerung und Vorabfragebogen konfigurieren

Standardmäßig werden keine Terminerinnerungen an den Benutzer gesendet.
Um Terminerinnerungen zu aktivieren, müssen Sie die Terminerinnerung im Terminkonfigurationsdatensatz konfigurieren. Sie können auch den Vorabfragebogen für Benutzer konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Terminerinnerung sendet dem Benutzer zu einem festgelegten Zeitpunkt eine Erinnerungs-E-Mail und einen Vorabfragebogen zu dem Termin.

Prozedur

1. So konfigurieren Sie eine Terminerinnerung:

   a. Navigieren zu **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Terminkonfigurationen**.

   b. Öffnen Sie den Datensatz „Impftermin vereinbaren“.

   c. Wählen Sie im Feld **Terminerinnerung** die Erinnerungszeit aus.

   > **Hinweis:**
   > Wenn das Feld nicht im Formular angezeigt wird, muss ein Benutzer mit der Rolle Administrator das Formularlayout konfigurieren, um es hinzuzufügen. Klicken Sie im Formular-Header auf das Symbol für das Formularkontextmenü ( ). Navigieren zu **Konfigurieren** > **Formularlayout** und verschieben Sie das Feld **Terminerinnerung** in die Liste Ausgewählt. Klicken Sie dann auf **Speichern**.

   Standardmäßig werden keine Terminerinnerungen an den Benutzer gesendet. Damit der Benutzer die E-Mail-Erinnerung erhält, müssen sowohl die Terminerinnerung als auch der Vorabfragebogen konfiguriert werden.

   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. Konfigurieren Sie den Vorabfragebogen.

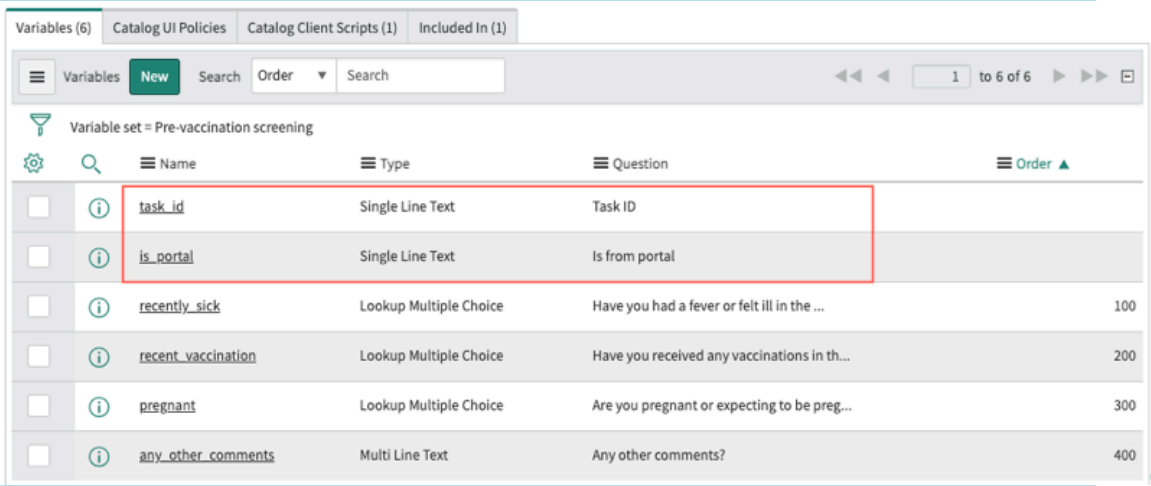
   a. Navigieren zu **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Fragebogen vor dem Termin**.
   Der Datensatzersteller des Vorabfragebogens wird angezeigt.

   b. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Variablensätze den Datensatz „Voruntersuchung“.
   Der Variablensatz *Voruntersuchung* wird angezeigt.

   c. Erstellen oder aktualisieren Sie in der zugehörigen Liste „Variablen“ Variablen für den Fragebogen. Einzelheiten zur Konfiguration von Variablen finden Sie unter Servicekatalogvariablen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Konfigurieren Sie nicht die Variablen `task_id` und `is_portal`.



d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Virtual Agent-Konversationen für Vaccine Administration Management

Virtual Agent-Konversationen ermöglichen Benutzern, Hilfe im Impfprozess zu erhalten.

Wenn das Plugin Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) installiert ist, stellt der Vaccine Administration Management Konversationsthemen für Virtual Agent bereit. Über ein Konversationsthema wird der Dialog zwischen dem Virtual Agent (Chatbot) und einem Benutzer festgelegt, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen.

Konversationsthemen

Thema	Beschreibung	Standardstatus
Termin buchen	Ermöglicht Benutzern das Buchen von Impfterminen über den Chatbot. Die Fragen in diesem Thema sind die Standardfragen, die Benutzer bei der Buchung eines Termins im Selfserviceportal beantworten müssen. **Hinweis:** Dieses Konversationsthema dient als Platzhalter. Sie können die Fragen entsprechend Ihren Anforderungen ändern.	Inaktiv
Meine Berechtigung für die Impfphase	Informiert Benutzer über ihre Impfberechtigung und ermöglicht ihnen die Buchung eines Termins, wenn sie dazu berechtigt sind. **Hinweis:** Dieses Konversationsthema dient als Platzhalter. Sie können die Fragen entsprechend Ihren Anforderungen ändern.	Aktiv

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konversationsthemen (Fortsetzung)

Thema	Beschreibung	Standardstatus
COVID-19-Impfressourcen	Zeigt dem Benutzer gezielt Wissen-Artikel an. **Hinweis:** Zur Verwendung dieses Themas müssen Sie das Plugin „ServiceNow® Servicemanagement Topic Blocks“ (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) aktivieren. Die in diesem Thema angezeigten Artikel werden durch ein Stichwort festgelegt. Standardmäßig werden für das Thema alle Artikel angezeigt, die das Stichwort „Impfstoff“ enthalten. Um das Stichwort zu ändern, navigieren Sie in ServiceNow® Virtual Agent-Designer zu diesem Thema. Klicken Sie in dem Thema auf den Block **Kontextsuche**. Legen Sie im Bereich „Eigenschaften von Themenblock“ den Wert des Felds **Abfrage** auf das neue Stichwort fest.	Inaktiv
COVID-19	Ermöglicht Benutzern das Melden von Impfstatus und COVID-19-Testergebnissen mithilfe von Themenblöcken. • **Impfstatus melden**: Ermöglicht es Benutzern, ihren Impfstatus zu melden. **Hinweis:** Dieses Konversationsthema dient als Platzhalter. Sie können die Fragen entsprechend Ihren Anforderungen ändern. • **COVID-19-Testergebnisse melden**: Ermöglicht es Benutzern, Ergebnisse von COVID-19-Tests zu melden. **Hinweis:** Dieses Konversationsthema dient als Platzhalter. Sie können die Fragen entsprechend Ihren Anforderungen ändern. Nicht angemeldete Benutzer, die nicht registriert sind, müssen einen Vornamen, einen Nachnamen und eine E-Mail-Adresse angeben, bevor sie den eigenen Impfstatus oder eigene COVID-19-Testergebnisse melden können. Wenn Benutzer ihren Impfstatus oder COVID-19-Testergebnisse melden, werden automatisch E-Mail-Benachrichtigungen an die E-Mail-ID des Benutzers gesendet.	Aktiv

Um Konversationsthemen zu aktivieren, zu deaktivieren oder zu bearbeiten, navigieren Sie zu **Zusammenarbeit** > **Virtual Agent** > **Designer**. Wählen Sie auf der Seite „Themen“ die Kategorie **Impfverwaltung** aus. Klicken Sie auf das Thema, das Sie aktualisieren möchten. Verwenden Sie die Umschaltfläche **Aktiv**, um ein Thema zu aktivieren bzw. zu deaktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Buchungen für übersprungene Termindatensätze erneut durchführen

Buchen Sie für Benutzer, deren Termine aufgrund fehlender Daten nicht erfolgreich waren oder übersprungen wurden, Impfanforderungen für übersprungene Termindatensätze.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_vaccine_sm.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Impfverwaltung** > **Administration** > **Massenbuchungskonfigurationen**.
2. Suchen und öffnen Sie den Konfigurationsdatensatz für Massenbuchungen basierend auf Ihren Anforderungen.
   Sie sehen die erstellten Anforderungen und Termine auf der Registerkarte **Impfanforderungen**.
3. Korrigieren Sie die Daten, und klicken Sie auf **Buchung wiederholen**.
   Die Option **Buchung wiederholen** wird nur für die Benutzer ausgeführt, die Sie ursprünglich ausgewählt haben. Wenn Sie eine andere Auswahl treffen möchten, erstellen Sie eine neue Konfiguration.

Ergebnisse
Sie sehen alle erstellten Anforderungen und Termine auf der Registerkarte **Impfanforderungen**.

Suchfelder verschlüsseln, die in der Suchhilfe angezeigt werden sollen

Verschlüsseln Sie Suchfelder, um die Suche in anderen Feldern als „Vorname“, „Nachname“ und „Telefon“ zu ermöglichen. Durch die Verschlüsselung können Sie Suchfelder so konfigurieren, dass sie in der Suchhilfe angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: security_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Je nach den Anforderungen Ihrer Organisation können Sie Felder wie „Straße“, „Ort“, „Bundesland“ und „Postleitzahl“ verschlüsseln. Entschlüsselte Felder werden in der Suchhilfe ausgeblendet. Standardmäßig sind für Benutzer die Felder für Vorname, Nachname und Telefon sichtbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Feldverschlüsselung** > **Verschlüsselungsfeld-Konfigurationen**.
2. Geben Sie im Feld **Suchen** `sn_vaccine_sm_personal_info` ein.
   In der Tabelle „Verschlüsselungsfeld-Konfigurationen“ sehen Sie mehrere `sn_vaccine_sm_personal_info`-Felder.
3. Wählen Sie die Spalte Aktiv aus, und halten Sie sie, (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Nach Aktiv gruppieren**aus.
4. Wählen Sie im Feld **Aktiv** den Wert **False** aus.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5 nach Bedarf, um weitere Felder zu ver- bzw. entschlüsseln.

Hohe Anzahl gleichzeitiger Buchungen verwalten

Verwalten Sie mehrere parallele Warteschlangen, um die Verarbeitung von Massenbuchungsterminen im parallelen Modus zu unterstützen. Sie können die Prozessoren für Massenbuchungsereignisse auf verschiedene Knoten verteilen, anstatt die Last auf einem einzelnen Knoten zu belassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_vaccine_sm.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Eigenschaft *sn_vaccine_sm.mass_booking_parallelism* unterstützt Sie dabei, den Terminbuchungs-Flow im parallelen Modus zu implementieren. Bei paralleler Verarbeitung erstellt der Auftrag separate Ereignisse für jedes Impfzentrum. Es hilft dabei, die Ereignisse gleichmäßig über die verfügbaren parallelen Warteschlangen zu verteilen. Es gibt insgesamt acht Prozessoren für Massenbuchungsereignisse.

Hinweis:
Für Massenbuchungen können maximal acht Warteschlangen verwendet werden. Selbst wenn ein Benutzer mit der Rolle „Administrator“ die Eigenschaft auf einen Wert größer als **8** festlegt, werden nur acht Warteschlangen erstellt. Der Standardwert ist jedoch auf **4** festgelegt.

Um Leistungsprobleme zu vermeiden, müssen Konfigurationsänderungen an einen bestimmten Knoten angeheftet werden. Als Benutzer mit der Rolle Administrator können Sie auswählen, welcher Thread auf einen bestimmten Knoten verweisen soll, damit die Last gleichmäßig über alle Knoten verteilt wird. Wenn Sie beispielsweise eine Instanz mit mehreren Knoten verwenden, können Sie die Konfiguration so ändern, dass sie an einen bestimmten Knoten angeheftet wird, indem Sie mithilfe des Felds „System-ID“ den bestimmten Knoten auswählen, den Ihr Massenbuchungsereignis-Prozessor treffen soll. Durch diese Konfigurationsänderung lässt sich die Systemleistung verbessern.

Prozedur
1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_trigger.list` ein.
2. Geben Sie im Feld **Suche** `*Prozessor Massenbuchungsereignis` ein.
   In der Zeitplantabelle können Sie acht Prozessordatensätze für Massenbuchungsereignisse sehen.
3. **Wahlweise:** Suchen Sie bei einer Instanz mit mehreren Knoten den Prozessordatensatz für Massenbuchungsereignisse, und wählen Sie im Spaltenfeld **System-ID** einen Knoten aus.
4. Doppelklicken Sie in den leeren Bereich des Felds **System-ID**.
   a. Wählen Sie in der Liste der verfügbaren Knoten einen Knoten aus.
   b. Speichern Sie den Datensatz, indem Sie auf das grüne Häkchen-Symbol klicken ( ).
   Der Prozessordatensatz für Massenbuchungsereignisse wird einem bestimmten Knoten zugewiesen.
5. Um verschiedene Prozessordatensätze für Massenbuchungsereignisse jeweils bestimmten Knoten zuzuweisen, wiederholen Sie die Schritte 3 und 4 so oft wie nötig.

Verarbeitung für eine hohe Anzahl gleichzeitiger Impfereignisse verwalten

Verwalten Sie mehrere parallele Warteschlangen, um die Verarbeitung von Impfereignissen im parallelen Modus zu unterstützen. Sie können den Prozess für Impfwarteschlagen-Ereignisse auf verschiedene Knoten verteilen, anstatt die Last auf einem einzelnen Knoten zu belassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_vaccine_sm.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können den Prozess-Flow für Impfwarteschlagen-Ereignisse im parallelen Modus implementieren. Bei paralleler Verarbeitung erstellt der Auftrag separate Ereignisse für jede Impfwarteschlange. Diese Verarbeitung hilft, die Ereignisse auf alle aktiven Knoten zu verteilen, anstatt sie in einem einzelnen Knoten zu verarbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_trigger.list ein.
2. Geben Sie im Feld **Suchen** *Prozess für Impfwarteschlagen-Ereignisse ein.
3. Wählen Sie den Prozessdatensatz für Impfwarteschlangen-Ereignisse aus.
4. Setzen Sie das Feld **System-ID** auf **Aktive Knoten**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Diese Konfiguration erstellt mehrere sys_trigger-Datensätze für jeden Knoten.

Fragebogentext für die Benutzer- und Klinikmitarbeiter-Portale konfigurieren

Konfigurieren Sie den Fragebogentext, der in den Benutzer- und Klinikmitarbeiter-Portalen für Vaccine Administration Management angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Katalog** > **Katalogdefinitionen** > **Kataloge verwalten**.
2. Öffnen Sie den Impfkatalog-Datensatz.
3. Aktualisieren Sie in der zugehörigen Liste „Katalogelemente“ den Fragebogentext, indem Sie die entsprechenden Variablen aus den folgenden Katalogelementen aktualisieren.

Hinweis:
Der Text des Fragebogens ist auf die folgenden Katalogelemente und -variablen aufgeteilt.

Impfkatalog

Katalogelement	Variablensatz	Variable
Fragebogen vor der Terminvereinbarung	Voruntersuchung	recently_sick
		recent_vaccination
		pregnant
Planen Sie Ihre Impfung	Alle Vorerkrankungen angeben	long_term_health_issues
		long_term_health_history
		any_reaction
		any_infections
Geben Sie Ihre persönlichen Daten ein	Demografische Daten	age_group

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einzelheiten zur Konfiguration von Variablen finden Sie unter Servicekatalog-Variablen.

Wichtig:

- Durch Aktualisieren des Fragebogentexts wird dieser Text sowohl im Benutzer- als auch im Klinikmitarbeiter-Portal aktualisiert.
- Wenn Sie eine Variable deaktivieren, wird die Frage sowohl im Benutzer- als auch im Klinjkmitarbeiter-Portal ausgeblendet.
- Wenn Sie eine Frage erstellen, wird die neue Frage standardmäßig nicht im Portal für medizinische Fachkräfte angezeigt. Sie müssen auch das Widget pre-impact_questionnaire aktualisieren, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Serviceportal** > **Widgets**. Einzelheiten zur Konfiguration von -Widgets finden Sie unter Serviceportal-Widgets.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie die Eigenschaft VAM, um das bereichsbezogene Caching zu aktivieren

Verwenden Sie einen bereichsbezogenen Cache anstelle eines globalen Caches in Vaccine Administration Management, um die Anwendungsleistung zu verbessern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Vor Release Tokyo verwendete die Anwendung VAM einen globalen Cache. Bestehende Benutzer, die einen globalen Cache verwenden und die Anwendungsleistung durch Verwendung eines bereichsbezogenen Cache verbessern möchten, müssen diesen zuerst durch die Konfiguration einer Systemeigenschaft aktivieren.

Hinweis:
Für neue Benutzer im Release Tokyo ist das bereichsbezogene Caching standardmäßig aktiviert.

Prozedur

1. Eingeben von `sys_properties.list` im Navigationsfilter.
2. Suchen Sie nach `sn_vaccine_sm.enable_cache`.
3. Geben Sie im Feld **Wert**`true` ein, um das bereichsbezogene Caching zu aktivieren.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Verschlüsselungsoptionen in Vaccine Administration Management

Vaccine Administration Management bietet Verschlüsselungsunterstützung, um vertrauliche Informationen zu schützen.

Durch die Verschlüsselung wird verhindert, dass nicht autorisierte Benutzer vertrauliche Gesundheitsdaten anzeigen.

Die Option Feldverschlüsselung Enterprise für Now Platform wird in der Anwendung Vaccine Administration Management unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldverschlüsselung Enterprise

Feldverschlüsselung Enterprise bietet im Vergleich zu Encryption Support erweiterte Verschlüsselungsfunktionen und verwendet das Key Management Framework (KMF).

Wenn Sie als Administrator die Anwendung Vaccine Administration Management installieren, werden neben KMF auch die Kryptomodule und Verschlüsselungskonfigurationen zum Verschlüsseln sensibler Felder automatisch installiert. Für die Verwaltung und Überwachung von kryptografischen Vorgängen in Ihrer Instanz ServiceNow können Sie als Administrator optional das Plugin Feldverschlüsselung Enterprise „ (com.glide.now.platform.encryption) aktivieren. Weitere Informationen zum Abrufen von Feldverschlüsselung Enterprisefinden Sie unter Activate Field Encryption . Weitere Informationen zur Auswahl des übergeordneten Krypto-Moduls finden Sie unter Kryptografisches Modul erstellen .

Vaccine Administration Management verschlüsselte Felder

sn_vaccine_sm_personal_info	Beruf
sn_vaccine_sm_personal_info	Preferred_id
sn_vaccine_sm_personal_info	Postleitzahl
sn_vaccine_sm_personal_info	Provinz
sn_vaccine_sm_personal_info	health_worker
sn_vaccine_sm_personal_info	age_group
sn_vaccine_sm_personal_info	Geschlecht
sn_vaccine_sm_personal_info	country
sn_vaccine_sm_personal_info	Ethnizität
sn_vaccine_sm_personal_info	other_occcupation
sn_vaccine_sm_personal_info	Straße
sn_vaccine_sm_personal_info	city
sn_vaccine_sm_questionnaire	recently_sick
sn_vaccine_sm_questionnaire	recent_vaccination

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vaccine Administration Management verschlüsselte Felder (Fortsetzung)

sn_vaccine_sm_questionnaire	Beliebige_Andere_Kommentare
sn_vaccine_sm_questionnaire	pregnant
sn_vaccine_sm_request	age_group
sn_vaccine_sm_request	any_infections
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issue_details
sn_vaccine_sm_request	health_history
sn_vaccine_sm_request	any_reaction
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issues

Vaccine Administration Management verwenden

Erfahren Sie, wie Vaccine Administration Management von Benutzern, medizinischen Fachkräften und Administratoren von Providern verwendet wird.

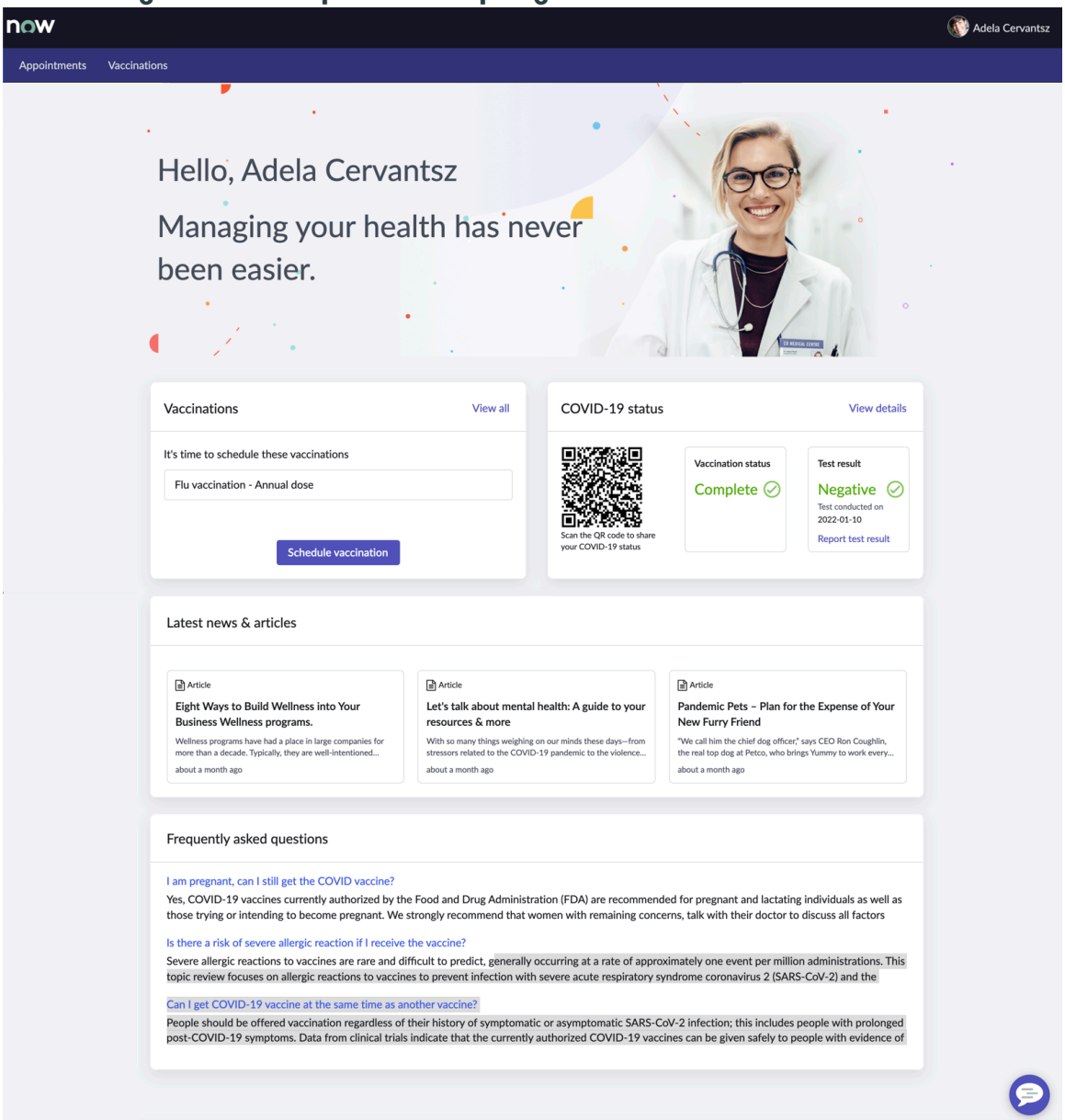
- Verwendung des Patientenportals zur Registrierung für ein Impfprogramm
- Verwenden Sie das klinische Portal, um Impftermine für Benutzer zu suchen und zu verwalten
-
- Vaccine Administration Management-Dashboard
-
- Benutzertermine als medizinische Fachkraft oder Impfmitarbeiter verwalten
-

Verwendung des Patientenportals zur Registrierung für ein Impfprogramm

Als Benutzer mit der Rolle sn_vaccine_sm.user können Sie sich für ein Impfprogramm registrieren, Ihre persönlichen Daten angeben, Ihre Impftermine planen und verwalten, Gesundheitsaktualisierungen bereitstellen und vieles mehr – alles über ein einziges Selfserviceportal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwendung des Patientenportals für Impfungen



Auf der Zielseite können Sie im COVID-19-Status-Widget alle Informationen zum Impfstatus und zu den COVID-19-Testergebnissen anzeigen.

Sie können den QR-Code scannen, um Details zu Ihrem Impfstatus und den Testergebnissen mitzuteilen, z. B. den Status der verabreichten Dosis, die Impfdaten, den Impfstatus, die Impfmethode und die Testergebnisse. Sie können auch Details zu Ihrem Impfstatus und den COVID-19-Testergebnissen anzeigen, indem Sie **auf Details anzeigen**klicken.

Als Patient registrieren

Wenn Sie im Patientenportal ein Konto erstellt und die Anwendung Vaccine Administration Management installiert haben, können Sie Impfungen für sich selbst und andere Haushaltsmitglieder planen.

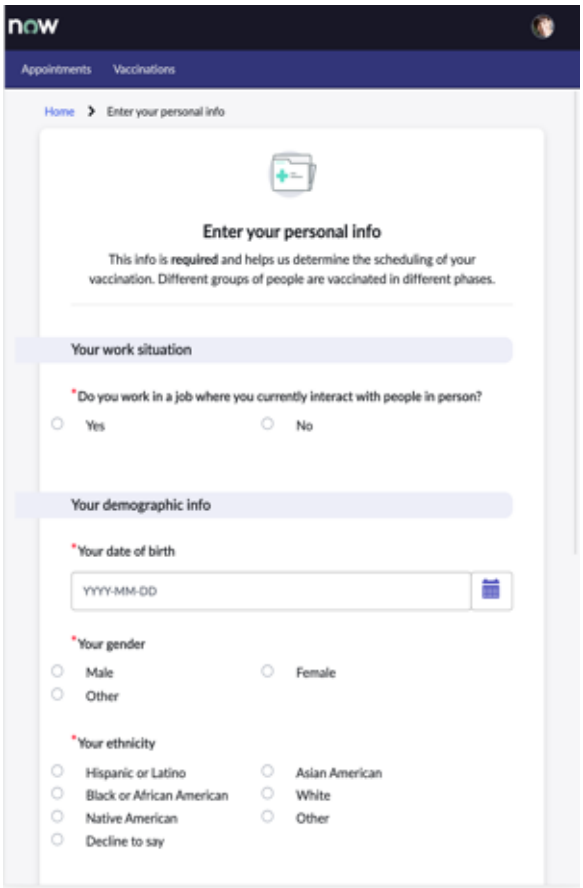
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personenbezogene Daten angeben

Geben Sie Ihre persönlichen Daten im Patientenportal an

Nach der Registrierung können Sie Ihre personenbezogenen Daten angeben, um Organisationen dabei zu unterstützen zu ermitteln, wann Sie für die Terminplanung berechtigt sind.

Wenn Sie sich später beim Portal anmelden, können Sie im Abschnitt „Für Sie vorgeschlagene Impfstoffe“ auf der Zielseite die Impfungen sehen, für die Sie berechtigt sind, oder die Impfungen, die Sie noch planen müssen. Sie können auch Ihre Impfhistorie anzeigen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

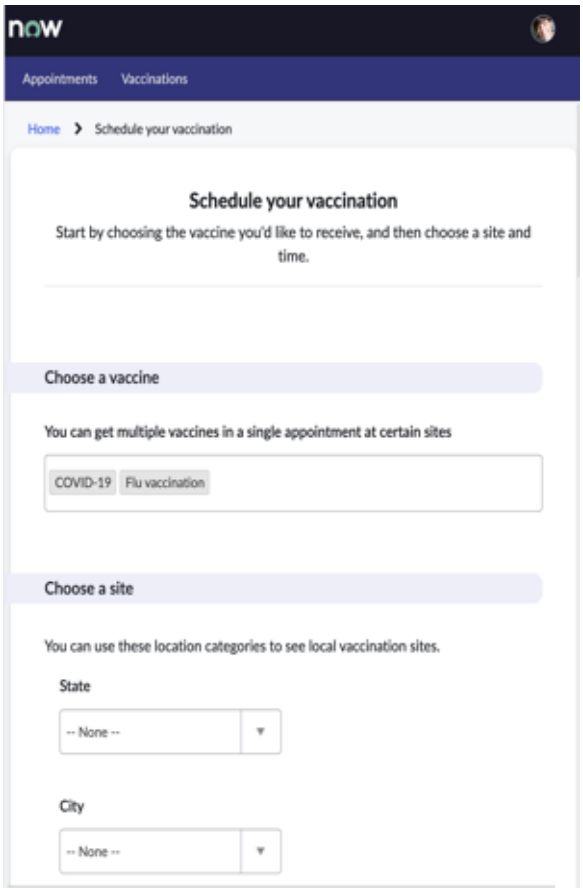
Impfungen planen und verwalten

Planen und verwalten Sie Ihre Impfstoffe im Patientenportal

Wenn Sie dazu berechtigt sind, planen Sie Ihre Impftermine.

Sie können Ihre bevorzugte Impfmethode auswählen. Die Verfügbarkeit hängt jedoch von der Reihenfolge der Methodenauswahl sowie der Bestandsverfügbarkeit ab.

Sie können entweder die gleiche Impfstelle für mehrere Dosen auswählen oder Sie können für jede Dosis eine andere Impfstelle auswählen. Nachdem Sie Ihre Termine geplant haben, erhalten Sie eine Terminbestätigung mit einem QR-Code per E-Mail.

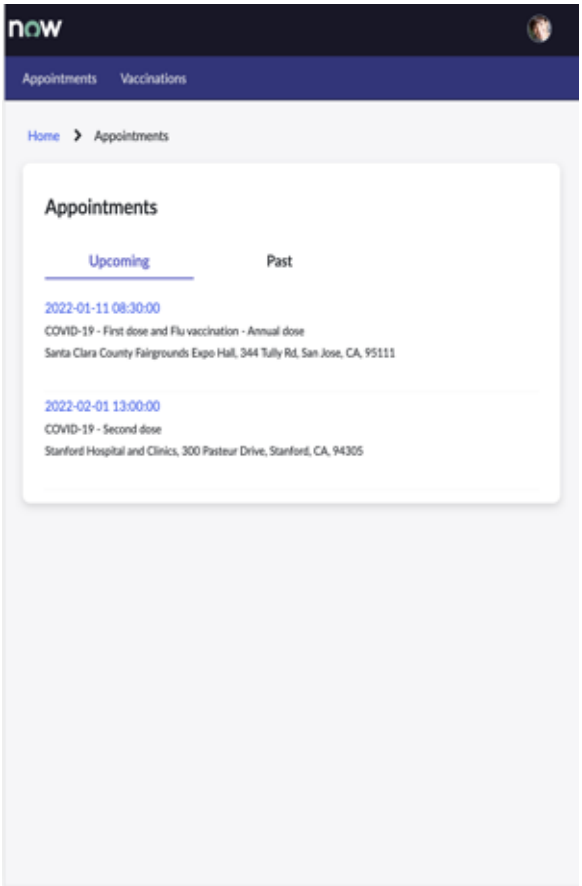


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Planen und verwalten Sie Ihre Impfstoffe im Patientenportal (Fortsetzung)

Zeigen Sie alle Ihre bevorstehenden Termine an.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Planen und verwalten Sie Ihre Impfstoffe im Patientenportal (Fortsetzung)

Zeigen Sie die Details eines einzelnen Termins an.

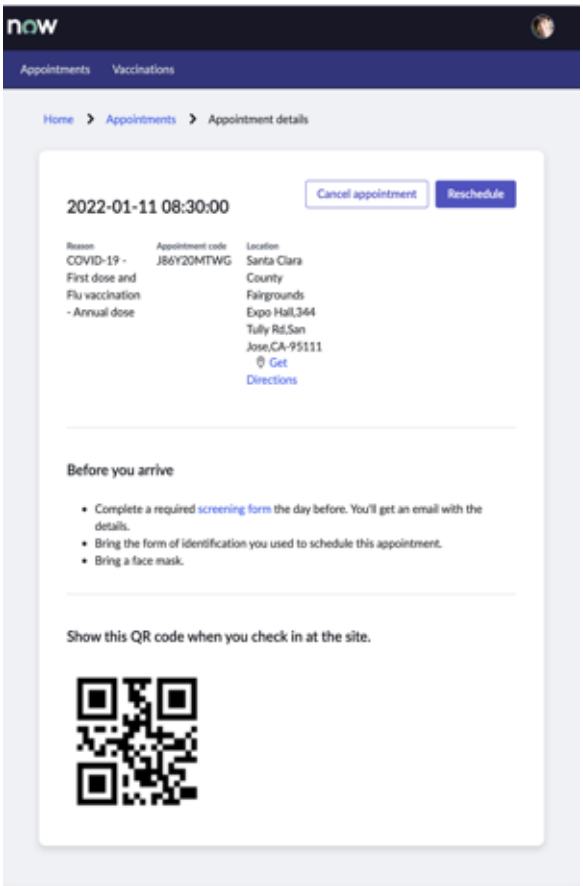
Sie haben auch die folgenden Möglichkeiten:

- Einen Termin verlegen

> **Hinweis:**
> Wenn Ihr erster Termin für ein Impfprogramm mit mehreren Dosen abgeschlossen wurde, können Sie die Methode nicht ändern. Sie können die Methode jedoch ändern, wenn Sie einen neuen Termin für die erste Dosis vereinbaren. Wenn Sie während der Neuplanung des Termins die Methode ändern, gilt dies automatisch auch für die nachfolgende Dosen.

- Für mehrere Termine unterschiedliche Standorte auswählen
- Einen Termin absagen

> **Hinweis:**
> Wenn Sie einen Termin absagen, werden alle Ihre offenen Termine für dieses Impfprogramm abgesagt. Wenn Sie beispielsweise den zweiten Termin eines Impfprogramms mit drei Impfdosen stornieren, werden sowohl der zweite als auch der dritte Termin storniert.



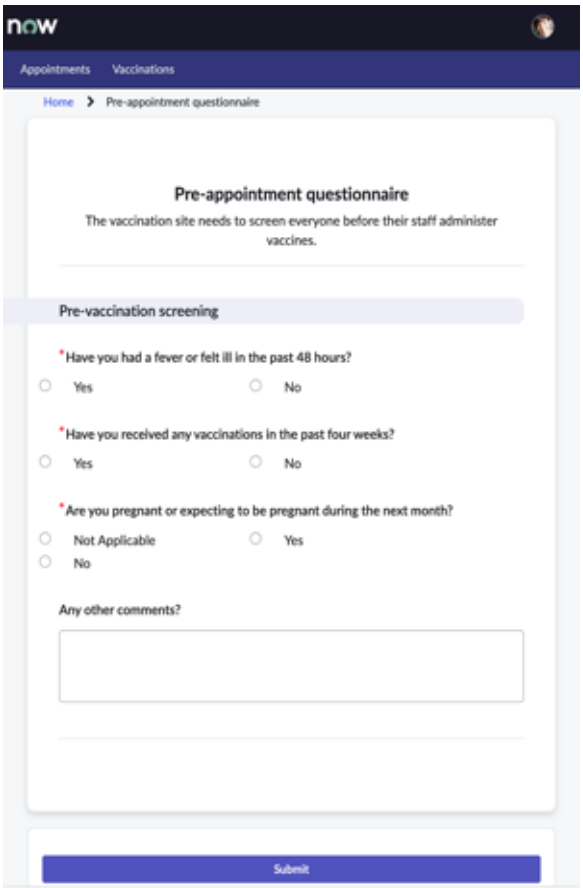
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktuelle Informationen zum gesundheitlichen Zustand bereitstellen

Stellen Sie im Patientenportal Aktualisierungen zu Ihrem Gesundheitszustand bereit

Stellen Sie Ihre Integritätsaktualisierungen im Portal bereit. Außerdem haben Organisationen die Möglichkeit, Ihnen zu einem bestimmten Zeitpunkt vor dem Impftermin eine Terminerinnerung und einen Fragebogen zur Terminvereinbarung zu senden.

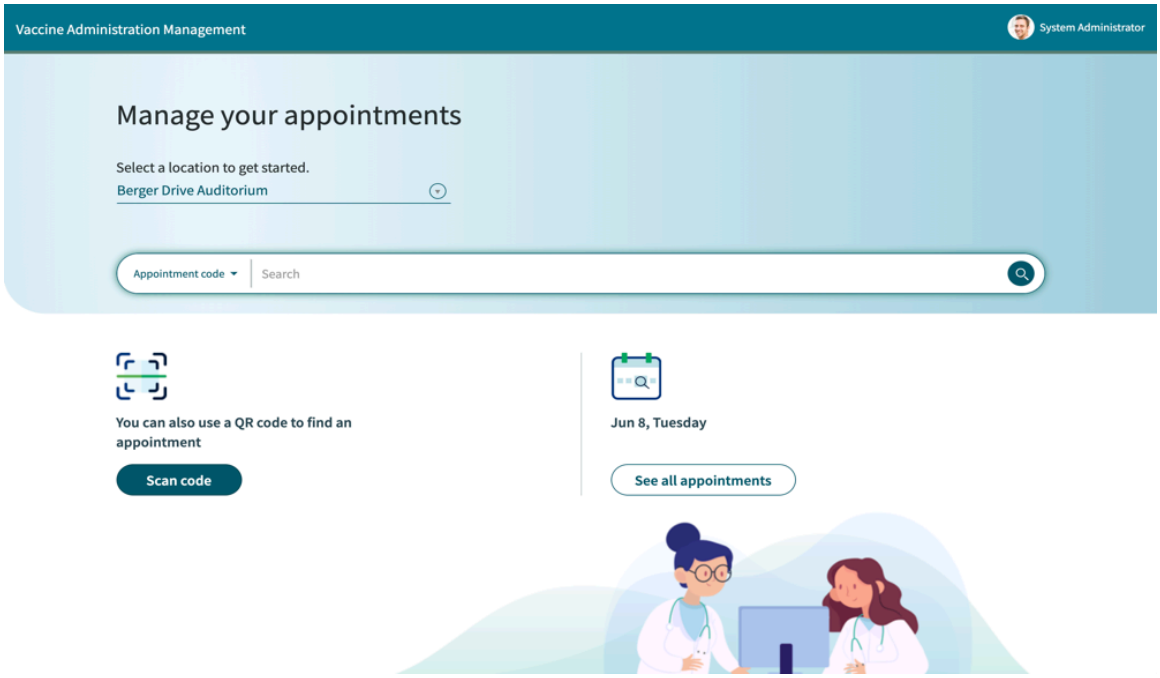


Verwenden Sie das klinische Portal, um Impftermine für Benutzer zu suchen und zu verwalten

Als Benutzer mit der Rolle sn_vaccine_sm.clinician können Sie Impftermine für Benutzer suchen, alle anstehenden Termine für einen bestimmten Standortanzeigen, einen Impfdatensatz anzeigen und bearbeiten, einen Termin als Nicht-erscheinen markieren und einen Termin stornieren und vieles mehr, alles in einem einzigen Portal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Portal für medizinische Fachkräfte

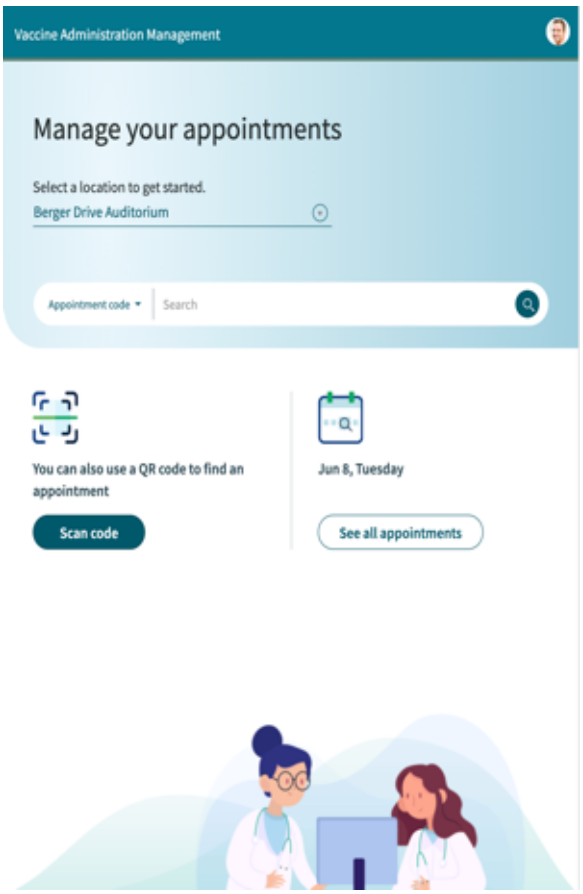


Hinweis:
Das Portal für klinische Fachkräfte ist sowohl für Tablets als auch für Mobilgeräte optimiert. Die mobile Ansicht unterstützt jedoch derzeit nicht die Auswahl von mehr als einem Termin gleichzeitig für Massenaktualisierungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

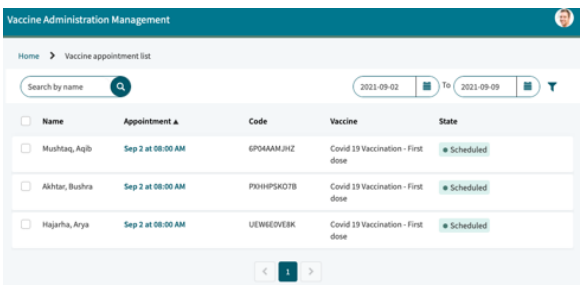
Impftermine finden

Bildschirme mit Impfterminen

Beschreibung	Bildschirm
Medizinische Fachkräfte können Impftermine suchen, indem sie den QR-Code von Benutzern scannen, den Code manuell eingeben oder Termine im Portal suchen. Medizinische Fachkräfte können die Termine für einen bestimmten Standort in der Liste einsehen. Um alle bevorstehenden Termine anzuzeigen, klicken Sie **auf Alle Termine anzeigen** . Bevorstehende Termine umfassen alle Termine für diesen Tag am ausgewählten Standort, sowie Termine aus der vorherigen Stunde. Beispiel: Wenn die medizinische Fachkraft die bevorstehenden Termine um 9:00 Uhr anzeigt, werden ihr alle zugewiesenen Termine von 8:00 Uhr bis zum Ende des Tages angezeigt. Sobald die medizinische Fachkraft einen Standort ausgewählt hat, bleibt dieser während der gesamten Sitzung ausgewählt.	

Termine anzeigen und durchsuchen

Bildschirme zum Anzeigen und Suchen von Terminen

Beschreibung	Bildschirm
In der Listenansicht können medizinische Fachkräfte alle Termine für einen bestimmten Standort anzeigen, nach Namen nach Benutzern suchen und nach Terminen filtern. Standardmäßig sind die Datumsangaben für Terminfilter nach Wochenzeiten festgelegt.	

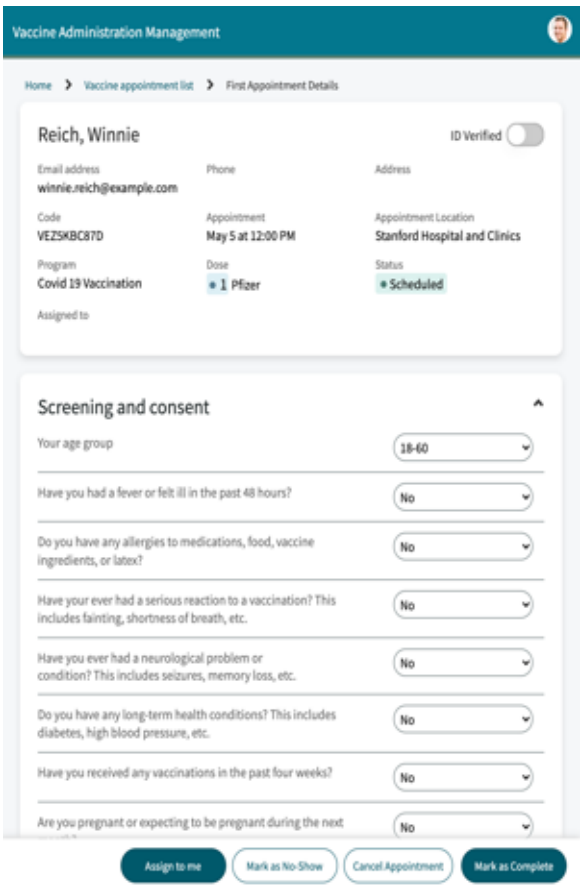
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bildschirme zum Anzeigen und Suchen von Terminen (Fortsetzung)

Beschreibung	Bildschirm
Hinweis: Mithilfe des Namenssuchfilters können medizinische Fachkräfte nur die für die registrierten Benutzer gebuchten Termine anzeigen. Die medizinische Fachkraft kann jedoch weiterhin den QR-Code eines internen Anwenders scannen und den Impfstoff verabreichen.	

Termine anzeigen und bearbeiten

Bildschirme zum Anzeigen und Bearbeiten eines Termins

Beschreibung	Bildschirm
Medizinische Fachkräfte können die Datensätze von Terminen anzeigen und bearbeiten, einschließlich: • Verifizierung der Benutzer-ID • Verifizierung der Benutzerdetails • Beantwortung von Untersuchungsfragen • Stellen Sie sicher, dass der Impfstoff ordnungsgemäß verabreicht wird. Wenn für denselben Termin mehrere Impfstoffe gebucht wurden und der Arzt nur einen verabreicht hat, können die Details trotzdem von dem Arzt erfasst werden. Später kann der Anwender den Impfstoff buchen, der nicht verabreicht wurde. • Angabe von Anmerkungen und Arbeitsnotizen • Vergewissern Sie sich, dass Benutzer dem Impfstoff mündlich zugestimmt haben. • Stellen Sie sicher, dass Benutzern Informationen zum Impfstoff zur Verfügung gestellt wurden. • Termine sich selbst zuweisen • Termine als „Nicht erschienen“ markieren • Einen Termin absagen	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bildschirme zum Anzeigen und Bearbeiten eines Termins (Fortsetzung)

Beschreibung	Bildschirm
• Termine als abgeschlossen markieren **Hinweis:** Wenn die medizinische Fachkraft einen Impftermin als abgeschlossen markiert, wird ein Impfdatensatz für den Benutzer erstellt und in der Tabelle „Immunisierung“ (sn_hcls_immunization) gespeichert.	

Vaccine Administration Management-Dashboard

Mit dem Vaccine Administration Management-Dashboard können Sie Impftermine nach Tag, Woche und Monat geordnet anzeigen. Sie können geplante, abgeschlossene und nicht wahrgenommene Termine anzeigen sowie Termine nach Impfzentrum, Datum, Methode und medizinischer Fachkraft filtern.

Vaccine Administration Management-Dashboard



Erforderliche Now Platform-Rollen

- Die Rolle sn_vaccine_sm.report_manager ist zum Anzeigen und Bearbeiten des Dashboards und der Berichte erforderlich.
- Die Rolle sn_vaccine_sm.report_viewer ist zum Anzeigen des Dashboards und der Berichte erforderlich.

Zugriff auf das Dashboard von Vaccine Administration Management

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Vaccine Administration Management** > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle des Dashboards Vaccine Administration Management .

Anwender	Dashboard-Verwendung
Vaccine Administration Management-Dashboard-Manager	Kann das Vaccine Administration Management-Dashboard anzeigen und bearbeiten.
Vaccine Administration Management-Dashboard-Viewer	Kann das Vaccine Administration Management-Dashboard anzeigen.

Berichte

Berichte über Vaccine Administration Management

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Geplante Termine	Einzelne Punktzahl (42)	Impfaufgabe [sn_vaccine_sm_task]	Anzahl der geplanten Termine.
Abgeschlossene Termine	Einzelne Punktzahl (42)	Impfaufgabe [sn_vaccine_sm_task]	Anzahl der abgeschlossenen Termine.
Nicht wahrgenommene Termine	Einzelne Punktzahl (42)	Impfaufgabe [sn_vaccine_sm_task]	Anzahl der Benutzer, die zum geplanten Termin nicht erschienen sind.
Termintrends	Spalte	Impfaufgabe [sn_vaccine_sm_task]	Separate Darstellung der Anzahl geplanter, abgeschlossener und nicht wahrgenommener Termine.

Filter

Filter von Vaccine Administration Management

Name	Filtertyp	UI-Steuerungstyp	Beschreibung
Impfzentrum	Referenz	Mehrfache Eingabe wählen	Filtern Sie die Berichtsergebnisse anhand des

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter von Vaccine Administration Management (Fortsetzung)

Name	Filtertyp	UI-Steuerungstyp	Beschreibung
			ausgewählten Impfzentrums.
Datum	Datum	Einzelne Eingabe wählen	Filtern Sie die Berichtsergebnisse anhand des ausgewählten Datums.
Methode	Referenz	Mehrfache Eingabe wählen	Filtern Sie die Berichtsergebnisse anhand der ausgewählten Impfmethode.
Klinikmitarbeiter	Referenz	Mehrfache Eingabe wählen	Filtern Sie die Berichtsergebnisse anhand der ausgewählten medizinischen Fachkraft.

Benutzertermine als medizinische Fachkraft oder Impfmitarbeiter verwalten

Verwalten Sie Benutzertermine als medizinische Fachkraft oder Impfmitarbeiter zum Erstellen von Verbraucherbenutzern, zum Buchen von Impfterminen und zum Auswählen eines gewünschten Zeitfensters. Um Benutzertermine besser verwalten zu können, werden einige zusätzliche Konfigurationen für den Impfstoff-Agent durchgeführt.

Benutzerdatensätze durchsuchen

Suchen Sie nach einem Benutzerdatensatz, um zu überprüfen, ob der Benutzerdatensatz bereits vorhanden ist, bevor Sie einen Verbraucherbenutzer erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_vaccine_sm.clinician

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vaccine Administration Management** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Search Assist**.
2. Wählen Sie **Verbraucher** aus.
3. Suchen Sie mithilfe der bereitgestellten Suchoptionen wie Vorname, Nachname und Telefonnummer nach dem Verbraucherdatensatz, und klicken Sie auf **Suche**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der Benutzerdatensatz vorhanden ist, finden Sie den Benutzerdatensatz unter „Persönliche Informationen“.

Hinweis:
Datensätze von internen Benutzern, die persönliche Informationen über das Vaccine Administration Management-Portal bereitgestellt haben, werden in die Suchergebnisse aufgenommen. Ein medizinisches Fachpersonal oder ein Impfassistent kann jedoch keine Termine im Namen der internen Benutzer buchen.

Verbraucherbenutzer erstellen

Medizinisches Personal und Impfpersonal können Verbraucherdatensätze mit der Anwendung Vaccine Administration Management erstellen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Ein medizinisches Fachpersonal oder ein Impfagent kann keine internen Anwender erstellen und dann im Namen der Anwender Termine buchen.

Erforderliche Rolle: sn_vaccine_sm.clinician

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vaccine Administration Management** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Search Assist**.
2. Klicken Sie auf **Create User** (Benutzer erstellen).
3. Geben Sie die personenbezogenen Daten des Benutzers an, um Organisationen dabei zu unterstützen, zu ermitteln, ob die Terminplanung berechtigt ist.
   Wenn der Benutzer die erste Impfdosis außerhalb der Anwendung Vaccine Administration Management erhalten hat, geben Sie die Impfmethode und das Datum an, an dem der Benutzer die erste Impfdosis erhalten hat.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein neuer Informationsdatensatz für den Verbraucherbenutzer wird erstellt und mit einem entsprechenden Patientendatensatz verknüpft, falls für den Benutzer einer vorhanden ist. Die Impfung kann im Namen des Benutzers geplant werden. Wenn für den Anwender kein Patientendatensatz vorhanden ist, wird ein neuer Patientendatensatz erstellt und mit den Informationen und dem Verbraucherdatensatz des Anwenders verknüpft.

Vorhandene Termine durchsuchen

Suchen Sie im Namen des Verbraucherbenutzers nach einem bereits vorhandenen Termin.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_vaccine_sm.clinician

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vaccine Administration Management** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Search Assist**.
2. Wählen Sie **Termin** aus.
3. Suchen Sie mit dem Termincode oder Kontakt nach den Impfterminen.
4. Klicken Sie auf **Suche**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der Impfdatensatz vorhanden ist, finden Sie ihn unter „Impfaufgaben“.

Hinweis:
Als medizinische Fachkraft oder Impfmitarbeiter können Sie mit dem Kontaktfilter nur für Verbraucherbenutzer und nicht für interne Benutzer nach einem vorhandenen Termin suchen. Wenn Sie nach einem vorhandenen Termin für einen internen Benutzer suchen möchten, müssen Sie zu den Impfaufgaben navigieren und die Liste nach dem Benutzernamen filtern.

Einen Termin planen

Planen Sie Impftermine im Namen des Verbrauchernutzers.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_vaccine_sm.clinician

Hinweis:
Ein medizinisches Fachpersonal oder ein Impfmitarbeiter kann keinen Termin für interne Benutzer erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vaccine Administration Management** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Search Assist**.
2. Wählen Sie **Verbraucher** aus.
3. Suchen Sie mithilfe der bereitgestellten Suchoptionen wie Vorname, Nachname und Telefonnummer nach dem Datensatz des neuen Verbraucherbenutzers, und klicken Sie auf **Suche**.
   Sie finden den neuen Informationsdatensatz unter „Persönliche Informationen“.
4. Wählen Sie den Datensatz aus, um einen Termin zu buchen.
5. Wählen Sie im Verbraucherbenutzerdatensatz **Impftermin buchen** aus.
   Die Schaltfläche **„Impftermin buchen“** ist für den internen Anwender nicht sichtbar.
6. Planen Sie die Impftermine, indem Sie Ihre bevorzugte Methode und einen Impfort auswählen.
   Sie können entweder die gleiche Impfstelle für beide Dosen auswählen, oder Sie können für jede Dosis eine andere Impfstelle auswählen. Um bei der Planung oder Verschiebung Ihrer Termine aus Ihrer bevorzugten Impfmethode auszuwählen, muss der Wert der Systemeigenschaft *sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_vaccine_method* auf **true** festgelegt sein.
   Weitere Informationen zur Konfiguration von Terminbuchungen für mehrere Impfungen finden Sie unter Terminbuchungskonfiguration für mehrere Impfstoffe.
7. Tragen Sie die erforderlichen Detailinformationen ein, und klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Impftermin wird für den Benutzer geplant und separate E-Mails für beide Impftermine werden mit dem Benutzer geteilt.
8. Klicken Sie auf **Schließen**.
   In der zum Termin gehörenden Liste werden zwei separate Impfaufgaben erstellt.

Vorhandene Termine stornieren

Stornieren Sie im Namen des Verbraucherbenutzers einen bereits vorhandenen Termin.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_vaccine_sm.clinician

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vaccine Administration Management** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Search Assist**.
2. Wählen Sie **Termin** aus.
3. Suchen Sie mit dem Termincode oder dem Kontakt nach den Impfterminen, und klicken Sie auf **Suche**. Sie finden die Impfdatensätze unter „Impfaufgaben“.
4. Wählen Sie den Benutzerdatensatz aus, den Sie stornieren möchten, und klicken Sie auf **Termin absagen**.

Nächste Maßnahme

Bereits bestehende Termine verändern.

Bereits bestehende Termine verändern

Sie können bereits bestehende Termine verändern und die bevorzugte Methode, ein Datum, ein Zeitfenster oder ein Impfzentrum auswählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_vaccine_sm.clinician

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vaccine Administration Management** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Search Assist**.
2. Wählen Sie **Termin** aus.
3. Suchen Sie mit dem Termincode oder dem Kontakt nach den Impfterminen, und klicken Sie auf **Suche**. Sie finden die Impfdatensätze unter „Impfaufgaben“.
4. Wählen Sie den Benutzerdatensatz aus, für den Sie die Änderung vornehmen möchten, und klicken Sie auf **Termin neu planen**.
5. Wählen Sie im Popup-Fenster „Termin neu planen“ ein Impfzentrum, ein Datum und ein Zeitfenster aus, und klicken Sie auf **Absenden**.
   Im Popup-Fenster „Termin neu planen“ wird die Bestätigung des geplanten Termins angezeigt.

Nächste Maßnahme

Als Benutzer mit der Rolle sn_vaccine_sm.clinician können Sie auch die folgenden Aktionen im Namen der Benutzer ausführen.

- **Löschen**
- **Aktualisieren**
- **Als vollständig markieren**
- **Als nicht wahrgenommen markieren**

Referenz zum Impfverwaltungs-Management

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Funktionen des Managements von Impfstoffen.

- Mit Vaccine Administration Management installierte Komponenten
- Vaccine Administration Management-Datenmodell

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Domänentrennung und Vaccine Administration Management
- Integration mit Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Mit Vaccine Administration Management installierte Komponenten

Zusammen mit Vaccine Administration Management werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollen, die in installiert sind Vaccine Administration Management

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Vaccine Administration Management Administrator [sn_vaccine_sm.admin]	Anwendungsspezifischer Administrator für Vaccine Administration Management **Wichtig:** Standardmäßig enthält die Administratorrolle die Rolle sn_vaccine_sm.admin. Die Rolle sn_vaccine_sm.admin sollte einem anderen Benutzer neu zugewiesen und dann aus der Administratorrolle entfernt werden. Dieser Prozess schützt vertrauliche Anwendungsdaten, indem der Zugriff auf die Anwendung beschränkt wird.	• sn_vaccine_sm.clinician • sn_vaccine_sm.manager • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager
Klinikmitarbeiter [sn_vaccine_sm.clinician]	Kann Impfanfragen, Impfaufgaben und Impffragebögen erstellen, lesen und aktualisieren	• sn_vaccine_sm.viewer • agent_workspace_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager • sn_hcls.practitioner
Vaccine Administration Management Manager [sn_vaccine_sm.manager]	Kann Impfprogramme, -phasen, -zentren, -methoden und -dosierungen erstellen, lesen und aktualisieren	• sn_vaccine_sm.viewer • sn_vaccine_sm.model_manager • agent_workspace_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen, die in installiert sind Vaccine Administration Management (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Vaccine Administration Management model_manager [sn_vaccine_sm.model_manager]	Kann Impfmodelle und Impfverbrauchsmaterialien erstellen, lesen und aktualisieren	• sn_vaccine_sm.model_viewer
Betrachter des Vaccine Administration Management-Modells [sn_vaccine_sm.model_viewer]	Verfügt über schreibgeschützten Zugriff auf Impfmodelle und Impfverbrauchsmaterialien	Keine
Vaccine Administration Management-Betrachter [sn_vaccine_sm.viewer]	Verfügt über schreibgeschützten Zugriff auf Impfprogramme, -phasen, -zentren, -methoden und -dosierungen	sn_vaccine_sm.model_viewer
Benutzer des Vaccine Administration Management-Selfserviceportals [sn_vaccine_sm.user]	Kann Impfungen anfordern und Termine verwalten	sn_apptmnt_booking.appointment
Vaccine Administration Management-Dashboard-Manager [sn_vaccine_sm.report_manager]	Besitzt Lese- und Bearbeitungszugriff für das Termin-Dashboard.	sn_vaccine_sm.report_viewer
Vaccine Administration Management-Dashboard-Viewer [sn_vaccine_sm.report_viewer]	Besitzt Lesezugriff für das Termin-Dashboard.	Keine
Vaccine Administration Management-Bestandsverwaltung [sn_vaccine_sm.inventory_manager]	Kann die Bereitstellung und Verteilung von Impfstoff pflegen	sn_vaccine_sm.inventory_viewer
Vaccine Administration Management-Bestandsanzeige [sn_vaccine_sm.inventory_viewer]	Kann die Impfbestandsverwaltungstabellen lesen	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Vaccine Administration Management Anwendungstabellen

Tabelle	Beschreibung
Active Program Center [sn_vaccine_sm_st_active_program_center]	Speichert die Liste der Impfzentren, die Teil eines Impfprogramms sind und noch verwendet werden.
Dosis [sn_vaccine_sm_dosage]	Speichert die Details von Impfstoffdosen für eine Impfmethode.
Massenbuchungskonfiguration [sn_vaccine_sm_mass_booking_config]	Speichert die Liste der Konfigurationen, die für die Massenplanung von Impfungen verwendet werden.
Massenbuchungsauftrag [sn_vaccine_sm_mass_booking_job]	Speichert Datensätze für Massenbuchungsaufträge, einschließlich der Gesamtzahl der gebuchten Termine im Auftrag, der Gesamtzahl der Impfaufgaben und der fehlgeschlagenen Buchungen, wenn eine Massenterminbuchungsanforderung generiert wird.
Methode [sn_vaccine_sm_method]	Speichert die Details der Methoden, die zur Impfung von Personen im Rahmen eines Impfprogramms verfügbar sind.
Persönliche Informationen [sn_vaccine_sm_personal_info]	Speichert die Informationen, die während des Anmeldevorgangs für die Impfung vom Anwender erfasst wurden, einschließlich Beruf, Demografie, Adresse und Ausweisdokument.
Phase [sn_vaccine_sm_phase]	Speichert die Phasen eines Release, in denen sich ein Impfstoffprogramm befindet, und wann es für die Verwaltung verfügbar ist. Enthält das Startdatum, das Enddatum und zusätzliche Berechtigungskriterien.
Programm [sn_vaccine_sm_program]	Speichert die Liste der verfügbaren Programme, die zur Verwaltung von Impfungen verwendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vaccine Administration Management Anwendungstabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Programm-Center [sn_vaccine_sm_program_center_mtom]	Speichert die Liste der Impfzentren, die Teil eines Impfprogramms sind.
Testergebnisfall [sn_vaccine_sm_test_result_case]	Speichert die Details eines Testergebnisfalls, einschließlich Patientenname, Testdatum, Ablaufdatum, Details eines Impfprogramms und Testergebnisstatus.
Buchungssperre für Impftermin [sn_vaccine_sm_apptmnt_booking_lock]	Speichert die Datensätze, die während des Terminbuchungsverfahrens als Sperren für Terminfenster fungieren. Wenn die Terminbuchung abgeschlossen ist, werden die Datensätze automatisch gelöscht, und die Sperren werden für ein Zeitfenster freigegeben
Konfiguration des Impftermins [sn_vaccine_sm_appointment_config]	Speichert Konfigurationen, die für Impftermine verwendet werden.
Impfzentrum [sn_vaccine_sm_center]	Speichert Details zu Impfzentren, dem Standort des Impfzentrums, Kontaktinformationen und dem Lager des Impfzentrums.
Impffragebogen [sn_vaccine_sm_questionnaire]	Speichert die Antworten auf einem Fragebogen, der Benutzern gesendet wird, die einen Impftermin gebucht haben.
Impfanforderung [sn_vaccine_sm_request]	Speichert alle Impfanforderungen und die zugehörige Impfaufgabennummer, einschließlich der Person, für die die Anforderung gilt, der Impfung und des Programms sowie des Status.
Impfplan [sn_vaccine_sm_schedule]	Speichert alle Details des Impfplans innerhalb eines Termins.
Impfaufgabe [sn_vaccine_sm_task]	Speichert alle Impfaufgaben, die in Impfanforderungen enthalten sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vaccine Administration Management Anwendungstabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Impfstoff [sn_vaccine_sm_consumable]	Speichert Details zum Impfstoffbestand, einschließlich Informationen zu Modell, Menge und Verfügbarkeit.
Verfügbarkeit von Impfstoffen [sn_vaccine_sm_supply_availability]	Speichert Details zur Verfügbarkeit eines Impfstoffs, einschließlich des Zentrums und des Datums, ab dem der Impfstoff verfügbar ist, das Impfmodell und die zugeteilten, gebuchten, verwendeten und verschwendetenDosen.
Impfstoffverfügbarkeit nach Los [sn_vaccine_sm_supply_availability_by_batch]	Speichert die Details zum Versorgungslos, das der Impfstoffverfügbarkeit zugeordnet ist, einschließlich des Datums, an dem der Impfstoff ab verfügbar ist, und der zugeteiltenDosen.
Impffall [sn_vaccine_sm_case]	Speichert die Impffälle.
Diagnoseberichte zur Impfverwaltung [sn_vaccine_sm_diagnostic_reports]	Speichert eine Liste registrierter Benutzer ohne Impfdatensätze. Die Tabelle wird ausgefüllt, wenn die regelmäßige Aufgabe **Impfverwaltung – registrierte Benutzer ohne Impfanforderungen** ausgeführt wird. Standardmäßig ist die geplante Aufgabe inaktiv.
Impfstoffmodell [sn_vaccine_sm_product_model]	Speichert das Modell des Impfstoffs, einschließlich Typ, Hersteller und Modellnummer.
Informationen zum Impfstatus [sn_Impfstoff_sm_Impfstoff_Status_Information]	Speichert Informationen zum Impfstatus, einschließlich Status des Impfstoffs, verabreichteDosen, Impfmethode, Patientenname und Nachweisschlüssel.
Impfstoff-Versorgungslos [sn_vaccine_sm_supply_batch]	Speichert die Details zum Los für einen Impfstoff, der dem Bestand hinzugefügt wird, einschließlich Typ, Anzahl derDosen und Ablaufdatum.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vaccine Administration Management-Datenmodell

Die Anwendung Vaccine Administration Management stellt ein Datenmodell bereit, das in den Workflows zur Impfstoffverabreichung verwendet wird.

Das Datenmodell Vaccine Administration Management erweitert das Datenmodell Healthcare and Life Sciences.

Das Vaccine Administration Management-Datenmodell verwendet eine Kombination von Tabellen zum Speichern von Daten:

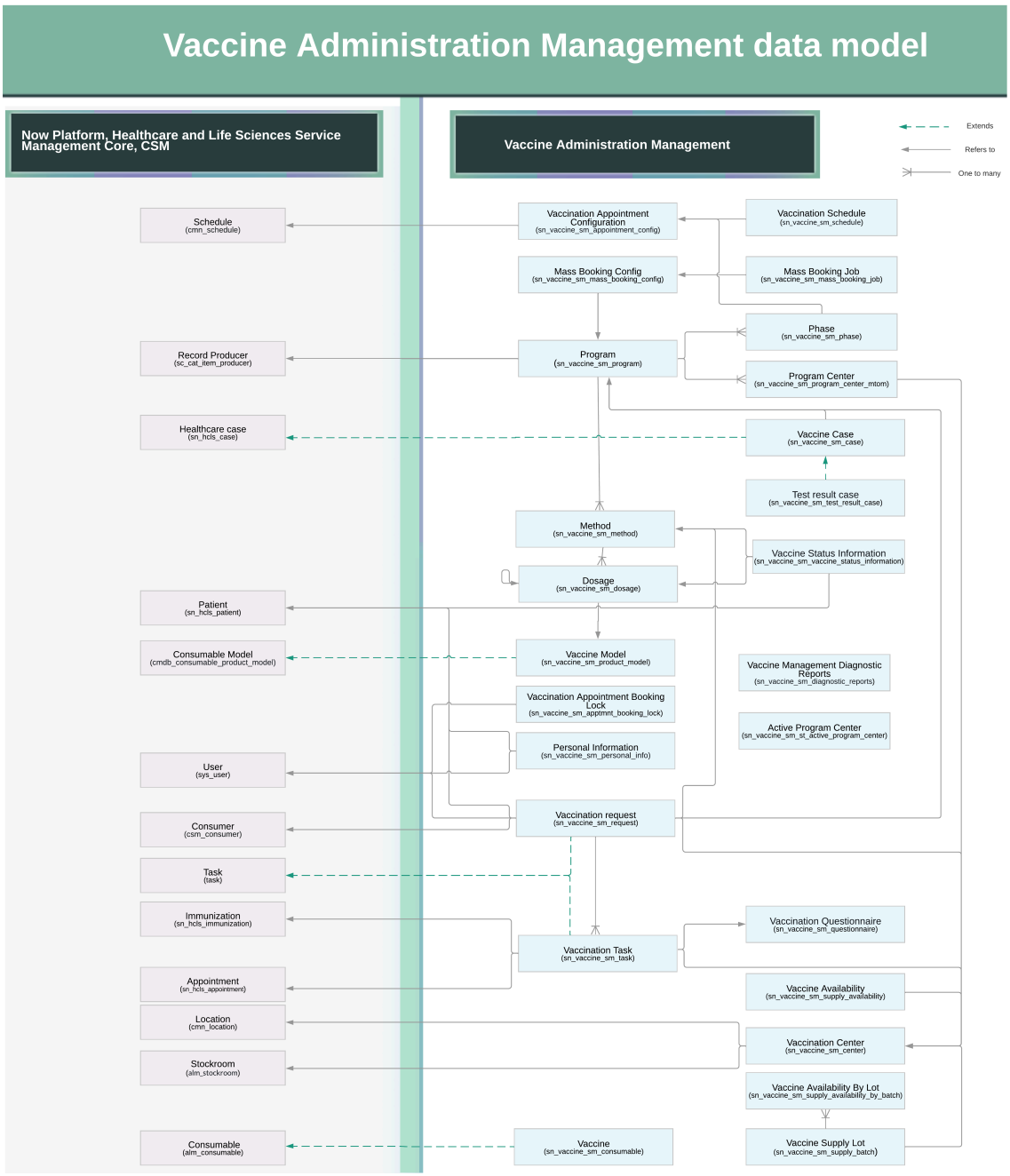
- Tabellen, die in der Anwendung Vaccine Administration Management enthalten sind.
- Tabellen, die in der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core enthalten sind.
- Tabellen, die aus der Anwendung Kundenservice-Management (CSM) stammen.
- Tabellen, die aus der Anwendung Now Platform stammen.

Sie können die Anwendung Vaccine Administration Management installieren, um ihr Datenmodell zu verwenden.

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Beziehungen, aus denen sich das Datenmodell Vaccine Administration Management zusammensetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vaccine Administration Management-Datenmodell



Automatische Übersetzung

Das Datenmodell Vaccine Administration Management verwendet die folgenden Tabellen, die in der Anwendung Vaccine Administration Management enthalten sind, um Daten zu speichern.

Vaccine Administration Management Anwendungstabellen

Tabelle	Beschreibung
Active Program Center [sn_vaccine_sm_st_active_program_center]	Speichert die Liste der Impfzentren, die Teil eines Impfprogramms sind und noch verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vaccine Administration Management Anwendungstabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Dosis [sn_vaccine_sm_dosage]	Speichert die Details von Impfstoffdosen für eine Impfmethode.
Massenbuchungskonfiguration [sn_vaccine_sm_mass_booking_config]	Speichert die Liste der Konfigurationen, die für die Massenplanung von Impfungen verwendet werden.
Massenbuchungsauftrag [sn_vaccine_sm_mass_booking_job]	Speichert Datensätze für Massenbuchungsaufträge, einschließlich der Gesamtzahl der gebuchten Termine im Auftrag, der Gesamtzahl der Impfaufgaben und der fehlgeschlagenen Buchungen, wenn eine Massenterminbuchungsanforderung generiert wird.
Methode [sn_vaccine_sm_method]	Speichert die Details der Methoden, die zur Impfung von Personen im Rahmen eines Impfprogramms verfügbar sind.
Persönliche Informationen [sn_vaccine_sm_personal_info]	Speichert die Informationen, die während des Anmeldevorgangs für die Impfung vom Anwender erfasst wurden, einschließlich Beruf, Demografie, Adresse und Ausweisdokument.
Phase [sn_vaccine_sm_phase]	Speichert die Phasen eines Release, in denen sich ein Impfstoffprogramm befindet, und wann es für die Verwaltung verfügbar ist. Enthält das Startdatum, das Enddatum und zusätzliche Berechtigungskriterien.
Programm [sn_vaccine_sm_program]	Speichert die Liste der verfügbaren Programme, die zur Verwaltung von Impfungen verwendet werden.
Programm-Center [sn_vaccine_sm_program_center_mtom]	Speichert die Liste der Impfzentren, die Teil eines Impfprogramms sind.
Testergebnisfall [sn_vaccine_sm_test_result_case]	Speichert die Details eines Testergebnisfalls, einschließlich Patientenname, Testdatum,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vaccine Administration Management Anwendungstabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Ablaufdatum, Details eines Impfprogramms und Testergebnisstatus.
Buchungssperre für Impftermin [sn_vaccine_sm_apptmnt_booking_lock]	Speichert die Datensätze, die während des Terminbuchungsverfahrens als Sperren für Terminfenster fungieren. Wenn die Terminbuchung abgeschlossen ist, werden die Datensätze automatisch gelöscht, und die Sperren werden für ein Zeitfenster freigegeben
Konfiguration des Impftermins [sn_vaccine_sm_appointment_config]	Speichert Konfigurationen, die für Impftermine verwendet werden.
Impfzentrum [sn_vaccine_sm_center]	Speichert Details zu Impfzentren, dem Standort des Impfzentrums, Kontaktinformationen und dem Lager des Impfzentrums.
Impffragebogen [sn_vaccine_sm_questionnaire]	Speichert die Antworten auf einem Fragebogen, der Benutzern gesendet wird, die einen Impftermin gebucht haben.
Impfanforderung [sn_vaccine_sm_request]	Speichert alle Impfanforderungen und die zugehörige Impfaufgabennummer, einschließlich der Person, für die die Anforderung gilt, der Impfung und des Programms sowie des Status.
Impfplan [sn_vaccine_sm_schedule]	Speichert alle Details des Impfplans innerhalb eines Termins.
Impfaufgabe [sn_vaccine_sm_task]	Speichert alle Impfaufgaben, die in Impfanforderungen enthalten sind.
Impfstoff [sn_vaccine_sm_consumable]	Speichert Details zum Impfstoffbestand, einschließlich Informationen zu Modell, Menge und Verfügbarkeit.
Verfügbarkeit von Impfstoffen [sn_vaccine_sm_supply_availability]	Speichert Details zur Verfügbarkeit eines Impfstoffs, einschließlich des Zentrums und des Datums, ab dem der Impfstoff verfügbar ist, das Impfmodell und die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vaccine Administration Management Anwendungstabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	zugeteilten, gebuchten, verwendeten und verschwendetenDosen.
Impfstoffverfügbarkeit nach Los [sn_vaccine_sm_supply_availability_by_batch]	Speichert die Details zum Versorgungslos, das der Impfstoffverfügbarkeit zugeordnet ist, einschließlich des Datums, an dem der Impfstoff ab verfügbar ist, und der zugeteiltenDosen.
Impffall [sn_vaccine_sm_case]	Speichert die Impffälle.
Diagnoseberichte zur Impfverwaltung [sn_vaccine_sm_diagnostic_reports]	Speichert eine Liste registrierter Benutzer ohne Impfdatensätze. Die Tabelle wird ausgefüllt, wenn die regelmäßige Aufgabe **Impfverwaltung – registrierte Benutzer ohne Impfanforderungen** ausgeführt wird. Standardmäßig ist die geplante Aufgabe inaktiv.
Impfstoffmodell [sn_vaccine_sm_product_model]	Speichert das Modell des Impfstoffs, einschließlich Typ, Hersteller und Modellnummer.
Informationen zum Impfstatus [sn_Impfstoff_sm_Impfstoff_Status_Information]	Speichert Informationen zum Impfstatus, einschließlich Status des Impfstoffs, verabreichteDosen, Impfmethode, Patientenname und Nachweisschlüssel.
Impfstoff-Versorgungslos [sn_vaccine_sm_supply_batch]	Speichert die Details zum Los für einen Impfstoff, der dem Bestand hinzugefügt wird, einschließlich Typ, Anzahl derDosen und Ablaufdatum.

Das Datenmodell Vaccine Administration Management verwendet die folgenden Tabellen, die in den Anwendungen Healthcare and Life Sciences Service Management Core, und Now Platform, Kundenservice-Management (CSM) enthalten sind, um Daten zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

TabellenHealthcare and Life Sciences Service Management Core, Now Platformund CSM, die im Datenmodell Vaccine Administration Management verwendet werden

Tabelle	Beschreibung	Anwendung
Termin [sn_hcls_appointment]	Stellt Details zur Terminbuchung für einen Patienten bereit	Healthcare and Life Sciences Service Management Core
Verbrauchsgut [alm_consumable]	Stellt Assets bereit, die einem Impfstoff zugeordnet sind.	Now Platform
Verbrauchsmaterial-Modell [cmdb_consumable_product_model]	Stellt Beschreibungen von Verbrauchsgüter-Produktmodellen bereit.	Now Platform
Verbraucher [csm_consumer]	Stellt Patientendatensätze bereit, die Verbraucherdatensätzen zugeordnet sind.	CSM
Gesundheitsfall [sn_hcls_case]	Unterstützt die Falltypen des Gesundheitswesens, einschließlich Impffälle.	Healthcare and Life Sciences Service Management Core
Immunisierung [sn_hcls_impfung]	Stellt Informationen über ein Ereignis bereit, bei dem einem Patienten ein Impfstoff verabreicht wurde.	Healthcare and Life Sciences Service Management Core
Standort [cmn_location]	Stellt Adressen bereit, die einem Patienten zugeordnet sind	Now Platform
Patient [sn_hcls_station]	Stellt die Details eines Patienten bereit, der Impfdatensätze zugeordnet ist.	Healthcare and Life Sciences Service Management Core
Datensatzersteller [sc_cat_item_producer]	Stellt die Datensatzersteller für ein Impfprogramm bereit	Now Platform

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

TabellenHealthcare and Life Sciences Service Management Core, Now Platformund CSM, die im Datenmodell Vaccine Administration Management verwendet werden (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung	Anwendung
Zeitplan [sn_cmn_schedule]	Gibt die Feiertagskalender in Tagen und Uhrzeiten an, die von der Terminverfügbarkeit für einen Impfzeitplan ausgeschlossen werden sollen.	Now Platform
Aufgabe [task]	Stellt eine Reihe von Standardaufgabenfeldern bereit, die für alle Tabellen verwendet werden, die erweitern.	Now Platform
Benutzer [sys_user]	Stellt eine Reihe von Standardanwenderfeldern bereit, die für alle Tabellen verwendet werden, die erweitern.	Now Platform

Weitere Informationen zu den Tabellen Healthcare and Life Sciences Service Management Core, Now Platformund CSM finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell, Branchendatenmodell-Tabellen , Mit Modellverwaltung installierte Tabellenund Mit Kundenservice-Management installierte Tabellen .

Domänentrennung und Vaccine Administration Management

Domänentrennung wird für Vaccine Administration Management unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anwendung Vaccine Administration Management beinhaltet Domänentrennung für Transaktionsdaten wie Impfprogramme und Impftermine. Die Anwendung basiert auf Healthcare and Life Sciences-Datenmodell und enthält auch Domain Separation.

So funktioniert Domain Separation in Vaccine Administration Management

Für Kunden, die die Anwendung Vaccine Administration Management verwenden, um sich für Impfprogramme zu registrieren und Termine zu buchen, wird die Domäne über die Sitzung des angemeldeten Benutzers, den erstellten Datensatz und die zugehörigen Gesundheitsdaten festgelegt.

Anwendungsfälle

Wenn die Gesundheitsdaten von Gesundheitsdienstleistern nach Domänen getrennt sind, werden die Anfragen zur Gesundheitsversorgung und die entsprechenden Erfüllungsaufgaben den jeweiligen Kundendomänen zugeordnet.

Integration mit Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Vaccine Administration Management ist in die Anwendung ServiceNow® Healthcare and Life Sciences Service Management Core integriert und ermöglicht dadurch Funktionen wie die Synchronisierung einiger Datensätze über Anwendungen und Services hinweg sowie den Impfverlauf, den Patientenbenutzer anzeigen können.

Vaccine Administration Management nutzt die Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core, um Patienten-, Verbraucher- und Immunisierungsdatensätze zu erstellen oder zu verknüpfen. Für die Integration mit Healthcare and Life Sciences Service Management Core werden die folgenden Tabellen verwendet:

- Tabelle „Patient“ [sn_hcls_station] – Speichert Patientendetails und stellt Verknüpfungen zu den persönlichen Informationen, Anwender- und Verbraucherdatensätzen eines Anwenders her.
- Immunisierungstabelle [sn_hcls_impfung]: Speichert einen Datensatz von Immunisierungsdaten, die ein zugeordneter Benutzer als Impfverlauf im Impfportal sehen kann.

Durch die Integration mit Healthcare and Life Sciences Service Management Core wird der Rolle Vaccine Administration Management Selfserviceportal-Benutzer [sn_vaccine_sm.user] auch die Rolle sn_hcls.station hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Patiententabelle

Immunisierungstabelle

Redox Inbound Integration

Mit der Anwendung ServiceNow® Redox Inbound Integration können Sie den bidirektionalen Datenaustausch in Echtzeit mit externen Gesundheitssystemen über die Plattform Redox durchführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

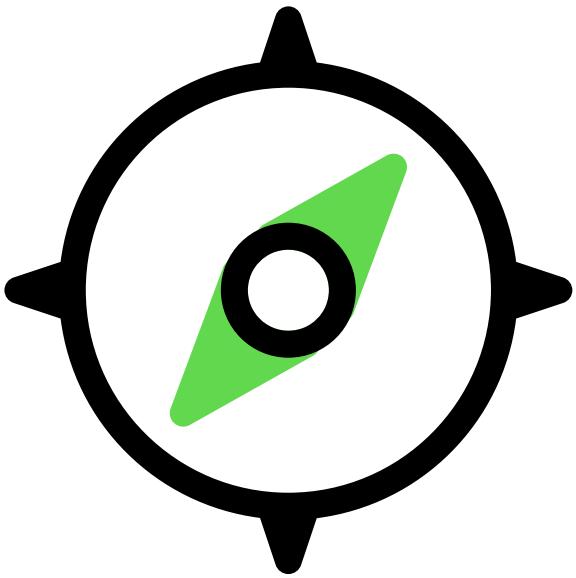
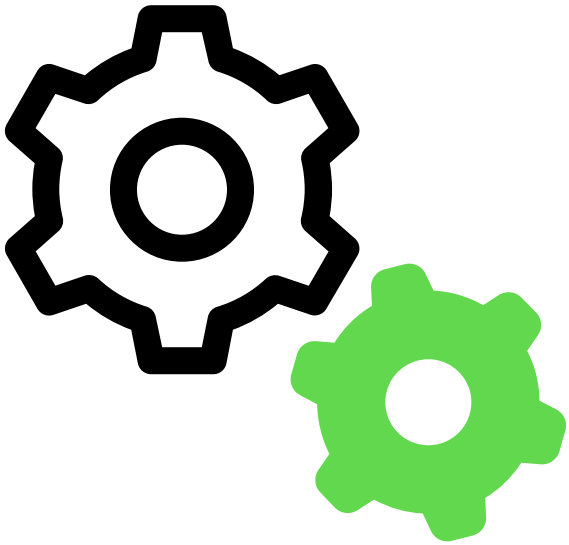
Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Redox Inbound Integration auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

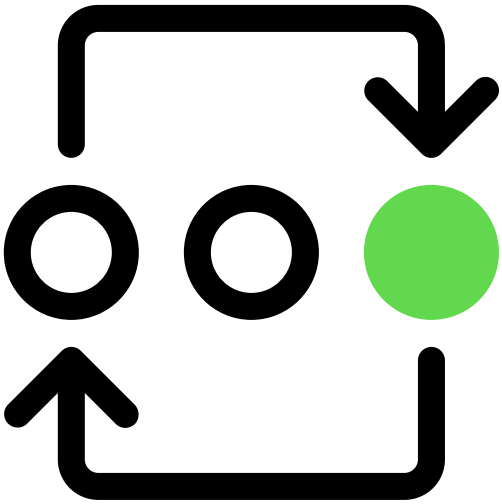
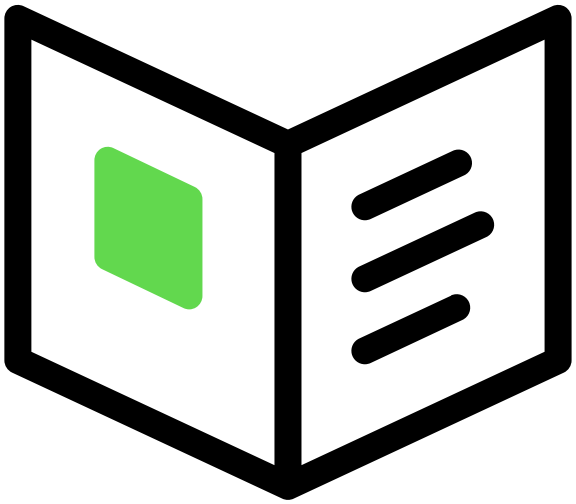
Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Apps im Store anfordern

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

Untersuchen	Konfigurieren
	
Erfahren Sie, wie Gesundheitsorganisationen Redox Inbound Integrationverwenden.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Exchange-Daten	Referenz
	
Echtzeitdaten zwischen verschiedenen Gesundheitssystemen austauschen	Rufen Sie Details zu unterstützten Datenmodellen und Ereignistypen ab.

Redox Inbound Integration erkunden

Unabhängig davon, ob Sie die Implementierung der Anwendung Redox Inbound Integration starten oder erweitern, sollten Sie mehr über die App erfahren, die für die Integration mit einem Gesundheitssystem über die Plattform Redox verwendet wird.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Redox Inbound Integration auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

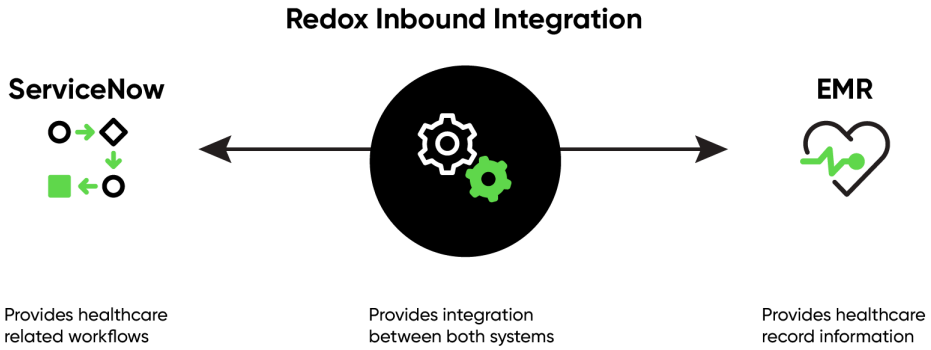
Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Als Krankenhaus, Kostenträger (Versicherung) oder Life-Science-Organisation können Sie die Pflegekapazität mehrerer Gesundheitssysteme freischalten, indem Sie mithilfe der Anwendung Redox Inbound Integration bidirektionale Integrationen zwischen ihnen ermöglichen. Sie können die Skalierbarkeit und Fähigkeiten von eingehenden und proaktiven ausgehenden Services verbessern, indem Sie die Anwendung zur Integration in Gesundheitssysteme verwenden, die die Plattform Redox verwenden.

Redox Inbound Integration

Das folgende Beispiel zeigt den Workflow Redox Inbound Integration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Vorteile

Redox Inbound Integration bietet die folgenden Vorteile:

Redox Inbound Integration – Vorteile

Leistung	Schlüsselfeatures	Rolle
Ermöglicht Gesundheitssystemen, einschließlich elektronischer Patientenakten (EMR) und elektronischer Gesundheitsdatensätze (EHR), die Integration in das Datenmodell ServiceNow Healthcare and Life Sciences, das auf dem Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) und Health Level sieben International (HL7) basiert erfüllen und gleichzeitig die Kosten und Komplexität der Implementierung von Punkt-zu-Punkt-Integrationen zu vermeiden, indem eine bidirektionale Integration zwischen mehreren EMR-Systemen und einer ServiceNow -Instanz ermöglicht wird.	Tauschen Sie Echtzeit-Gesundheitsdaten mit Redox Inbound Integration	Administrator/Kliniker

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Redox Inbound Integration finden Sie unter Konfigurieren Redox Inbound Integration.

Redox Inbound Integration konfigurieren

Verknüpfen Sie Ihre Redox -Engine mit Ihrer ServiceNow -Instanz, um Informationen aus einem Gesundheitssystem abzurufen, das die Redox -Plattform verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Redox Inbound Integration auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Konfigurationsaufgaben für die Verwendung der Anwendung Redox Inbound Integration.

1. Installieren Sie Redox Inbound Integration Anwendung auf Ihrem ServiceNow Instanz.
2. Verknüpfen Sie Ihren ServiceNow Instanz mit Redox Account.
3. Externe konfigurieren Redox Gesundheitssystem als Quellsystem für Redox Inbound Integration.
4. Erstellen Sie einen Anwender für Redox Inbound Integration.
5. Weisen Sie Rollen für zu Redox Inbound Integration users.
6. Konfigurieren Sie Ihren ServiceNow Anmeldeinformationen für -Instanzen im Redox Engine.

Redox Inbound Integration installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Redox Inbound Integration (sn_redox) installieren.

Vorbereitungen

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Redox Inbound Integration auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

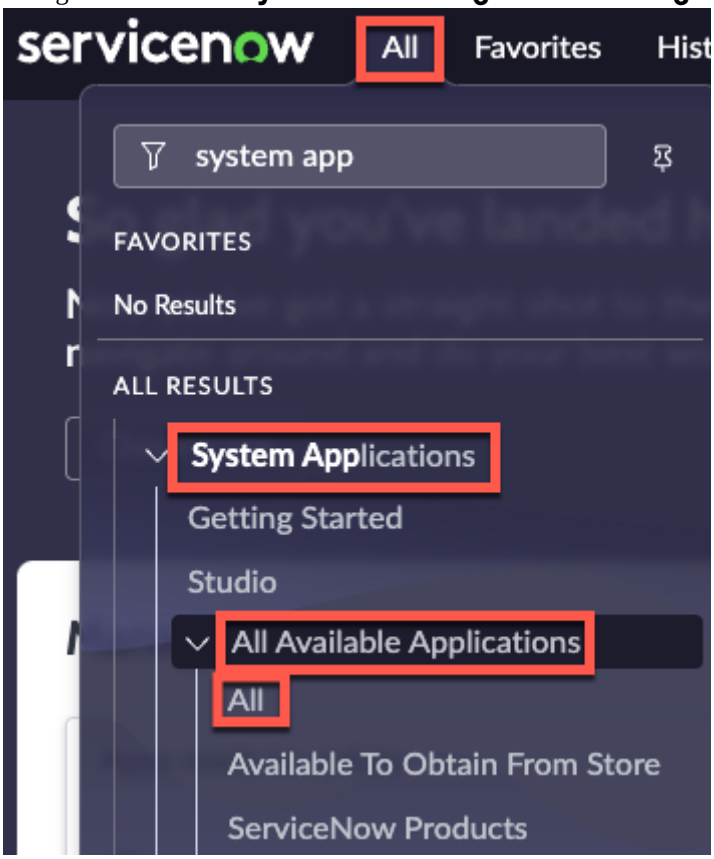
- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste der eingehenden Redox-Integration in ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

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



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Redox Inbound Integration (sn_redox).

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

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Verknüpfen Sie Ihre Instanz ServiceNow mit Ihrem Account Redox .

Erstellen Sie einen OAuth-Anwendungsendpunkt, damit das externe Redox Gesundheitssystem auf Ihre Instanz ServiceNow zugreifen kann.

Vorbereitungen

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Redox Inbound Integration auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf Redox Inbound Integration festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: sn_hcls.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Klicken Sie in der Liste Anwendungsregistrierungen auf **Neu**.
3. Wählen Sie auf der OAuth-Anwendungsseite **OAuth-API-Endpunkt für externe Clients erstellen aus**.
4. Füllen Sie im Formular „Anwendungsregistrierungen“ die Details des Redox Gesundheitswesens aus, einschließlich Name, Client-ID, „Zugänglich von“, „Client-Geheimnis“, „Zugänglich von“, „Lebensdauer des Aktualisierungstokens“ und „Lebensdauer des Zugriffstokens“.

   Hinweis:
   Sie können die Felder **„Umleitungs-URL“** und **„Logo-URL“** ignorieren, die für diese Konfiguration nicht verwendet werden.

   Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Endpunkte für Clients zum Zugriff auf die Instanz erstellen .
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Externes Redox -Gesundheitssystem als Quellsystem für Redox Inbound Integrationkonfigurieren

Aktivieren Sie die Anwendung Redox Inbound Integration für den Empfang von Daten vom externen Redox -Gesundheitssystem, indem Sie die Quell- und Ziel-IDs des Systems in Ihrer Instanz ServiceNow konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Redox Inbound Integration auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Konfigurieren Sie mithilfe der Anwendung Redox Inbound Integration die Tabelle „Quellsystem“ [sn_hcls_source_system] für den Empfang von Daten aus einem externen Redox -Gesundheitssystem.
Weitere Informationen finden Sie unter Externe konfigurieren Redox Gesundheitssystem als Quellsystem für eine anwenderdefinierte Integration.

Erstellen Sie einen Anwender für Redox Inbound Integration

Erstellen Sie einen Anwender für die Anwendung Redox Inbound Integration, um Daten von einem Redox -Gesundheitssystem zu erhalten.

Vorbereitungen

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Redox Inbound Integration auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**.
2. Klicken Sie in der Liste Benutzer auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Benutzer“ die Details des Anwenders aus, einschließlich ID, Vor- und Nachnamen, Kalenderintegration und Zeitzone.
4. Geben Sie im Feld **Passwort** ein Passwort für den Anwender ein.
   Dieses Passwort kann dauerhaft oder vorübergehend sein.
5. **Wahlweise:** Ermöglichen Sie dem Anwender, das Passwort bei der ersten Anmeldung zu ändern, indem Sie das Kontrollkästchen **Passwort muss zurückgesetzt werden** aktivieren.
6. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
7. Um diesen Benutzer als nicht interaktiven Benutzer festzulegen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur Webservice-Zugang**.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Weisen Sie Rollen für Redox Inbound Integration Anwender zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Einen Benutzer erstellen

Weisen Sie Rollen für Redox Inbound Integration Anwender zu

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Redox Inbound Integration zu steuern.

Vorbereitungen

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Redox Inbound Integration auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

- Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Redox Inbound Integration fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
- Erstellen Sie einen Anwender für Redox Inbound Integration.

Erforderliche Rolle: sn_hcls.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Redox Inbound Integration verwenden.

Für Redox Inbound Integration erforderliche Rollen

Rolle	Beschreibung
sn_hcls.admin	Administratoren, die auf die Anwendung Redox Inbound Integration zugreifen können.

Prozedur

Weisen Sie dem Benutzer für die Anwendung Redox Inbound Integration die Rolle sn_hcls.admin zu. Weitere Informationen finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen .

Anmeldeinformationen in der Redox -Engine zum Senden von Anforderungen an eine ServiceNow -Instanz konfigurieren

Konfigurieren Sie Ihre ServiceNow -Instanzanmeldeinformationen in der Redox -Engine zum Senden von Anforderungen an eine ServiceNow -Instanz.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Redox Inbound Integration auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie als Redox -Administrator Ihre Anmeldeinformationen für ServiceNow die -Instanz in der Redox -Engine, um Anforderungen an eine ServiceNow -Instanz zu senden. Weitere Informationen finden Sie unter Redox Dokumentation .

Hinweis:
Um Anforderungen an eine ServiceNow -Instanz von der Redox -Engine zu senden, geben Sie die REST-API-URL im folgenden Format ein: `https://`<instance name> /api/sn_redox/v1/redox_webhook_callbacks .

In der Engine Redox wird eine Anforderung durch den Ereignistyp und das Workflow-Setup für Ihre Integration bestimmt. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützte Datenmodelle und Ereignistypen für Redox Inbound Integration.

Tauschen Sie Echtzeit-Gesundheitsdaten mit Redox Inbound Integration

Verwenden Sie die Anwendung Redox Inbound Integration für den einfachen Austausch von Echtzeitdaten zwischen verschiedenen Gesundheitssystemen. Daten austauschen, ohne davon abhängig zu sein, wie einzelne Gesundheitssysteme Gesundheitsdaten speichern und übertragen.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Redox Inbound Integration auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Als Benutzer mit der Rolle sn_hcls.admin können Sie Gesundheitsdaten von einem externen Gesundheitssystem in einer Instanz ServiceNow für die folgenden Aufgaben empfangen und aktualisieren:

Zeitplanung

Benachrichtigen Sie externe Gesundheitssysteme über neue Termine und Änderungen an vorhandenen Terminen.

Medikament

Geben Sie Einblicke in den aktuellen und historischen Medikamentenverbrauch für einen Patienten. Ermöglichen Sie Echtzeitbenachrichtigungen über neue Verschreibungen und Änderungen oder Stornierungen bestehender Verschreibungen.

Patientenverwaltung

Bereitstellung eines Echtzeit-Feeds einschließlich Patientennachverfolgung und -registrierung basierend auf dem Aufnahme-, Entlassungs- und Überstellungsprozess (Admission, Entlassung und Überstellung) in ein Gesundheitssystem

Provider

Senden Sie Anbieterinformationen wie Demografie, Qualifikationen und Rollen.

Ansprüche

Geben Sie Informationen zu Anspruchstransaktionen für zwischen Kostenträgern und Leistungserbringern erbrachte Services an.

Klinische Zusammenfassung

Zeigen Sie Snapshots von Patientenakten zu bestimmten Zeitpunkten an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine vollständige Liste der unterstützten Redox -Datenmodelle finden Sie unter Unterstützte Datenmodelle und Ereignistypen für Redox Inbound Integration.

Darüber hinaus können Sie Redox Electronic Health Record Spoke zum Senden und Aktualisieren von Gesundheitsdaten aus einem externen Gesundheitssystem verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Redox Electronic Health Record Spoke .

Redox Inbound Integration Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den unterstützten Datenmodellen und Ereignistypen für Redox Inbound Integration.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Redox Inbound Integration auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Unterstützte Datenmodelle und Ereignistypen für Redox Inbound Integration

In der Engine Redox wird eine Anforderung durch den Ereignistyp und den Workflow bestimmt, die für Ihre Integration eingerichtet sind.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release wird Redox Inbound Integration auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Die folgende Tabelle enthält eine Liste der Ereignistypen in den Datenmodellen Redox, die von der Anwendung Redox Inbound Integration unterstützt werden.

Redox Datenmodelle und Ereignistypen, die von der Anwendung Redox Inbound Integration unterstützt werden

Datenmodell	Ereignistyp
Klinische Zusammenfassung	Patienten-Push
	Besuch-Push
Anspruch	Übermittlung
	Zahlung
Anbieter	Neu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Redox Datenmodelle und Ereignistypen, die von der Anwendung Redox Inbound Integration unterstützt werden (Fortsetzung)

Datenmodell	Ereignistyp
	Aktualisieren
	Aktivieren
	Deaktivieren
Medikamente	Administration
	Neu
	Aktualisieren
	Abbrechen
PatientAdministrator	Neuer Patient
	PatientUpdate
	Ankunft
	Abbrechen
	Entlastung
	PreAdmit
	Registrierung
Zeitplanung	Neu
	Neu planen
	Änderung
	Abbrechen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Redox Datenmodelle und Ereignistypen, die von der Anwendung Redox Inbound Integration unterstützt werden (Fortsetzung)

Datenmodell	Ereignistyp
	NoShow
Chirurgische Planung	Neu
	Neu planen
	Änderung
	Abbrechen
	NoShow

Informationen zu den Redox -Datenmodellen finden Sie unter Ereignistypen für Datenmodelle in der Redox-Dokumentation.

Medizingeräte-Management

ServiceNow® Medizingeräte-Management rationalisiert die Verwaltung medizinischer Geräte.

Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter Außendienst-Management. Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter Enterprise Asset Management for Healthcare.

Healthcare Computerized Maintenance Management System

Mit der Anwendung ServiceNow® Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS), verwalten Sie betriebsbezogene Prozesse für medizinische Geräte, den Überprüfungsprozess für die Wartung alternativer Geräte (Alternative Equipment Maintenance, AEM), Probleme mit medizinischen Geräten und außer Betrieb genommene Prozesse.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

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

Untersuchen	Konfigurieren	
		
Erfahren Sie, wie Gesundheitsorganisationen Healthcare CMMS verwenden.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Verwalten Geräte

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderung für Services für medizinische Geräte



Senden Sie Anforderungen für in Betrieb befindliche medizinische Geräte, überprüfen Sie AEM-Anforderungen, lösen Sie Probleme mit medizinischen Geräten oder außer Betrieb genommene medizinische Geräte

.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten ab, einschließlich Tabellen.

erkunden Healthcare Computerized Maintenance Management System

Unabhängig davon, ob Sie die Implementierung der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) starten oder erweitern, sollten Sie mehr über die Funktionen erfahren, die für die Verwaltung medizinischer Geräte verfügbar sind.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Für die medizinischen Techniker in Ihrer Gesundheitseinrichtung:

- Verbessern Sie das Compliance-Management, indem Sie Geräte-Workflows mit Patientenrisikoparametern für Wartungspläne optimieren.
- Stellen Sie Transparenz und Daten über alle Geräte (mit oder nicht verbunden) und Standorte in einer einzigen wahrheitsgemäßen Quelle bereit, um die Compliance-Anforderungen zu erfüllen.
- Steigern Sie die Teamproduktivität mit einem integrierten Gerätedatenmodell, Arbeitsauftragsvorlagen, mobiler Experience und Compliance-Berichten.

Für medizinische Fachkräfte in Ihrer Gesundheitsorganisation:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verbessern Sie die Zufriedenheit des medizinischen Fachpersonals und reduzieren Sie die Ausfallzeiten von Geräten, indem Sie Workflows für die Problemmeldung und Reaktion optimieren.
- Verbessern Sie die Produktivität von Teams, indem Sie Geräte über mehrere Krankenhäuser, Standorte oder Unternehmen hinweg verwalten.

Das Playbook Healthcare CMMS bietet eine geführte Experience zur Überprüfung von Fällen im Zusammenhang mit medizinischen Geräten. Mit den Playbooks können klinische Ingenieure ein medizinisches Gerät in Betrieb nehmen, AEM-Pläne (Alternative Equipment Maintenance) überprüfen und Anfragen für außer Betrieb genommene medizinische Geräte im Zusammenhang mit einem medizinischen Gerätemodell verwalten.

Die Anwendung Healthcare CMMS verwendet das Datenmodell, das von der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core bereitgestellt wird. Der Fall des medizinischen Geräts wird als Fall des in Betrieb befindlichen medizinischen Geräts, AEM-Falls des medizinischen Geräts, außer Betrieb genommenen medizinischen Geräts oder Problemfall des medizinischen Geräts übermittelt und den medizinischen Technikern zugewiesen, die dann an einem Fall im Zusammenhang mit dem Gerät arbeiten können oder verwenden Sie ein geführtes Playbook in Arbeitsbereich, um ein in Betrieb befindliches medizinisches Gerät, einen AEM-Fall oder ein medizinisches Gerät außerhalb des Betriebs zu lösen.

Schlüsselfunktionen

- Verwalten Sie den End-to-End-Prozess von in Betrieb befindlichen medizinischen Geräten.
- Überprüfen Sie AEM-Anforderungen für medizinische Gerätemodelle.
- Erstellen und verwalten Sie Probleme mit medizinischen Geräten für die korrigierende Wartung von medizinischen Geräten mithilfe eines Arbeitsauftrags.
- Verwalten Sie den End-to-End-Prozess für medizinische Geräte, die außer Betrieb sind.
- Bieten Sie medizinischen Ingenieuren eine geführte Experience, um die Inbetriebnahme medizinischer Geräte, die Überprüfung von AEM-Anforderungen und die Außerbetriebnahme medizinischer Geräte von Arbeitsbereich mithilfe der Playbooks Healthcare CMMS durchzuführen.

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Healthcare CMMS finden Sie unter Healthcare CMMS konfigurieren.

Healthcare Computerized Maintenance Management System - Szenario für betriebsbereite medizinische Geräte

Verwenden Sie die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS), um medizinische Geräte in Betrieb zu nehmen und Wartungsplänen zuzuordnen.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Szenario: Ein Krankenhaus erwirbt eine neue Injektionspumpe, die auf „In Betrieb“ gesetzt und für die geplante Wartung eingeplant werden muss. Ein

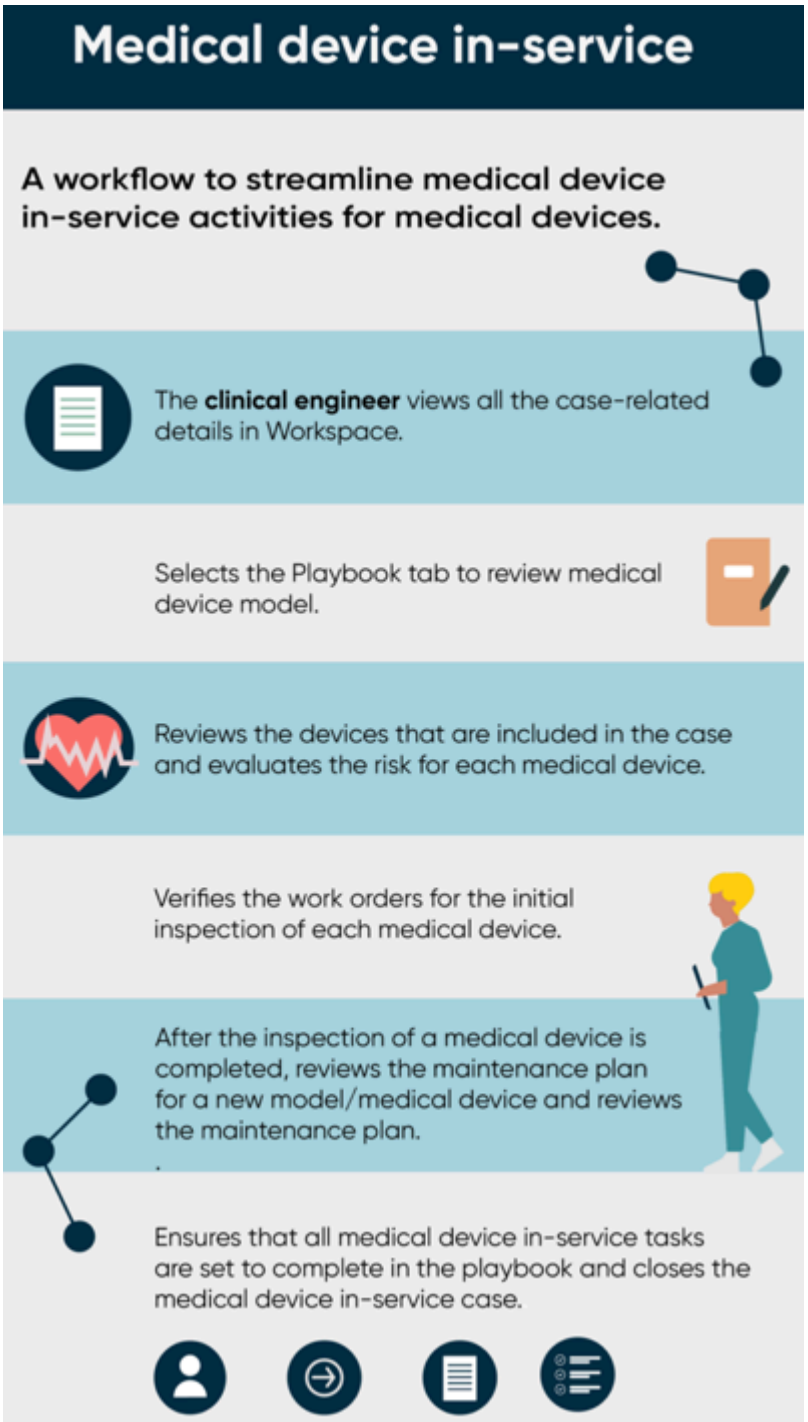
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beitragender zur Geräteorganisation, der als anfordernde Person mit der Rolle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor fungiert, arbeitet am Standort des Krankenhauses und übermittelt das Formular zur Anforderung für die Inbetriebsetzung von Medizingeräten über das Kundenserviceportal des Krankenhauses. Im Formular für die Anforderung zur Indienststellung von medizinischen Geräten gibt der Beitragende das Modell des medizinischen Geräts und die Details des medizinischen Geräts ein, z. B. Modellname, Modellnummer, Hersteller, Kurzbeschreibung, Seriennummer, Organisation und Kostenstelle. Wenn das neue Modell für medizinische Geräte auf „In Betrieb“ gesetzt ist, wählen Sie im Formular für Anforderungen für in Betrieb befindliche medizinische Geräte **die Option Alternative Wartung zulassen aus**, um eine Anforderung für AEM eingeben zu können. Nach dem Senden des Anforderungsformulars für die In-Service-Anforderung für medizinische Geräte wird in der Instanz ServiceNow, die dem Kundenserviceportal des Krankenhauses zugeordnet ist, ein Fall für die In-Service-Anforderung für medizinische Geräte erstellt. Um den Fall zu lösen, initiiert der Workflow Healthcare CMMS ein Playbook, das für die in Service-Fälle des medizinischen Geräts konfiguriert ist. Der Fall wird einem medizinischen Ingenieur zugewiesen, der mit der Rolle sn_hcls_cmms.clinical_engineer als Erfüller fungiert.

Die folgende Grafik zeigt, wie die Anwendung Healthcare CMMS für das Szenario für die Nutzung von medizinischen Geräten verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden der Anwendung Healthcare CMMS für in Betrieb befindliche medizinische Geräte



In den folgenden Workflow-Schritten wird erläutert, wie klinische Ingenieure mit der Rolle sn_hcls_cmms.clinical_engineer die Anwendung Healthcare CMMS verwenden, um das in Betrieb befindliche medizinische Gerät zu aktivieren:

1. Verwendet Arbeitsbereich, um den Fall für das in Betrieb befindliche medizinische Gerät anzuzeigen.
2. In Arbeitsbereichzeigt auf der Registerkarte **Details** die vollständigen Informationen zum medizinischen Gerät und zu seinem Modell an.
3. Wählt die Registerkarte **Playbook** aus, um alle erforderlichen fallbezogenen Informationen anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Layout eines Playbooks ermöglicht es medizinischen Ingenieuren, sich auf die Schritte zu konzentrieren, für die sie verantwortlich sind, und bietet gleichzeitig vollständigen Einblick in den End-to-End-Prozesslebenszyklus.

4. Überprüft das Modell des medizinischen Geräts.
5. Prüft die im Fall enthaltenen Geräte und bewertet die Risiken für jedes medizinische Gerät.
6. Überprüft die Arbeitsaufträge für die Erstprüfung jedes medizinischen Geräts.
7. Nachdem die Inspektion eines medizinischen Geräts abgeschlossen ist, fügt einen Wartungsplan für ein neues Modell/medizinisches Gerät hinzu und überprüft den Wartungsplan.
8. Stellt sicher, dass alle in Betrieb befindlichen Aufgaben für medizinische Geräte im Playbook auf „Abgeschlossen“ festgelegt sind, und schließt den Fall für in Betrieb befindliche medizinische Geräte.

Healthcare Computerized Maintenance Management System : Überprüfung des AEM-Anforderungsszenarios

Verwenden Sie die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS), um den vorhandenen Wartungsplan für ein medizinisches Gerätemodell zu überprüfen.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

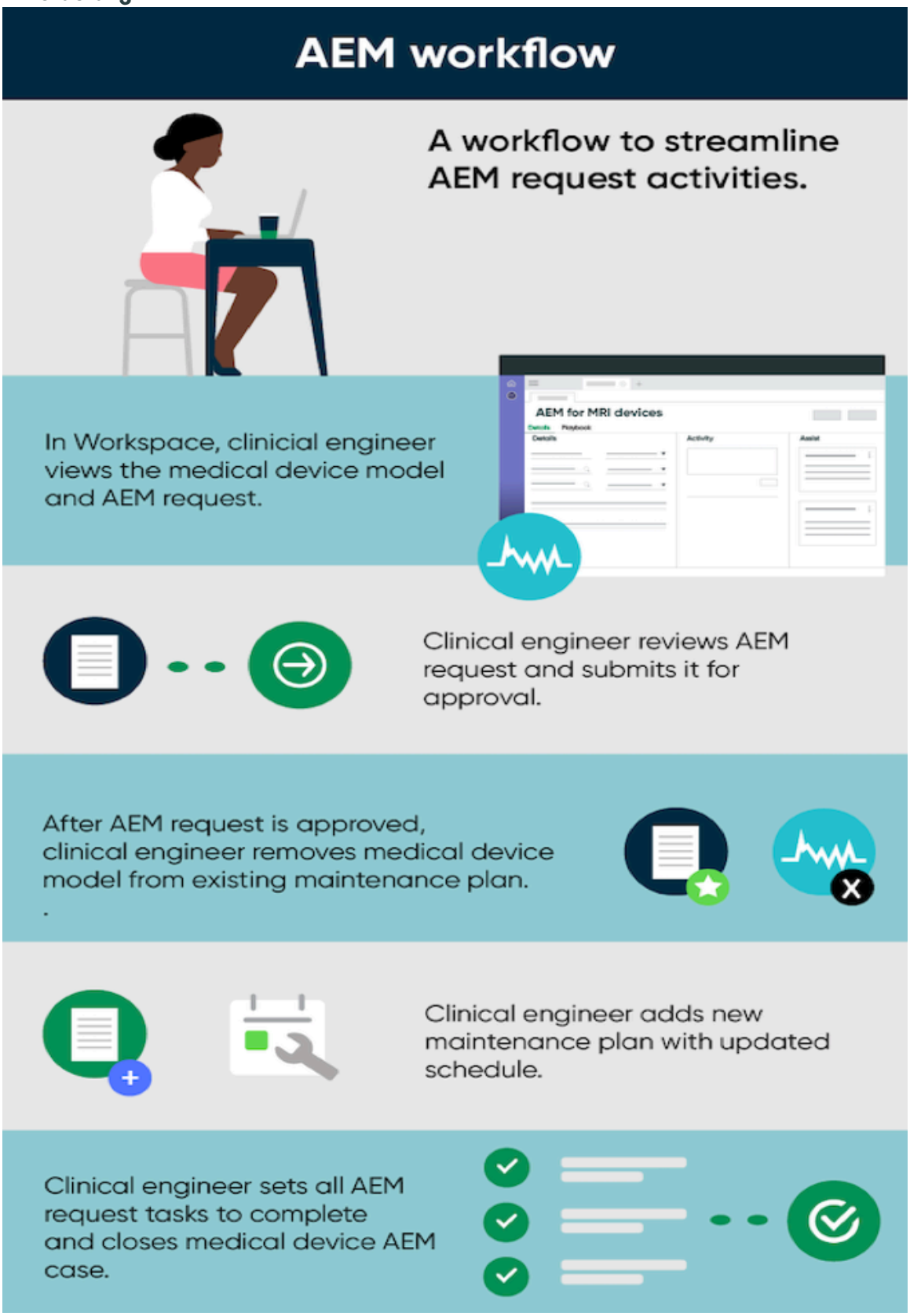
Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Szenario: Ein Krankenhaus muss den vorhandenen Wartungsplan für alle MRT-Geräte überprüfen, die einem medizinischen Gerätemodell zugeordnet sind. Ein Beitragender zur Geräteorganisation, der am Standort des Krankenhauses arbeitet, übermittelt das Anforderungsformular für die alternative Gerätewartung (Alternative Equipment Maintenance, AEM) über das Kundenserviceportal des Krankenhauses. Das AEM-Anforderungsformular zeigt die Modelle der medizinischen Geräte, die ausgewählt wurden, um eine alternative Wartung im Formular zuzulassen. Im AEM-Anforderungsformulargibt der Beitragende die anfordernde Organisation, das Modell des medizinischen Geräts und andere Details ein und schlägt Änderungen am Wartungsplan vor. Wenn ein AEM-Fall für ein medizinisches Gerät in der Instanz ServiceNow erstellt wird, initiiert der Workflow Healthcare CMMS ein Playbook, das für die AEM-Fälle des medizinischen Geräts konfiguriert wurde. Der Fall wird einem medizinischen Ingenieur zugewiesen, der mit der Rolle sn_hcls_cmms.clinical_engineer als Erfüller fungiert.

Die folgende Grafik zeigt, wie die Anwendung Healthcare CMMS für das Szenario zur Überprüfung einer AEM-Anforderung verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden der Anwendung Healthcare CMMS zum Überprüfen einer AEM-Anforderung



In den folgenden Workflow-Schritten wird erläutert, wie klinische Ingenieure mit der Rolle sn_hcls_cmms.clinical_engineer die Anwendung Healthcare CMMS verwenden, um die AEM-Anforderung für ein medizinisches Gerätemodell zu überprüfen:

1. Verwendet Arbeitsbereich, um den AEM-Fall des medizinischen Geräts anzuzeigen.
2. In Arbeitsbereichzeigt auf der **Registerkarte** Details alle Informationen zum

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Healthcare Computerized Maintenance Management System : Szenario für medizinische Geräte, das nicht in Betrieb ist

Verwenden Sie die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS), um medizinische Geräte außer Betrieb zu nehmen und Arbeitsaufträge für die Entsorgung zu erstellen.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

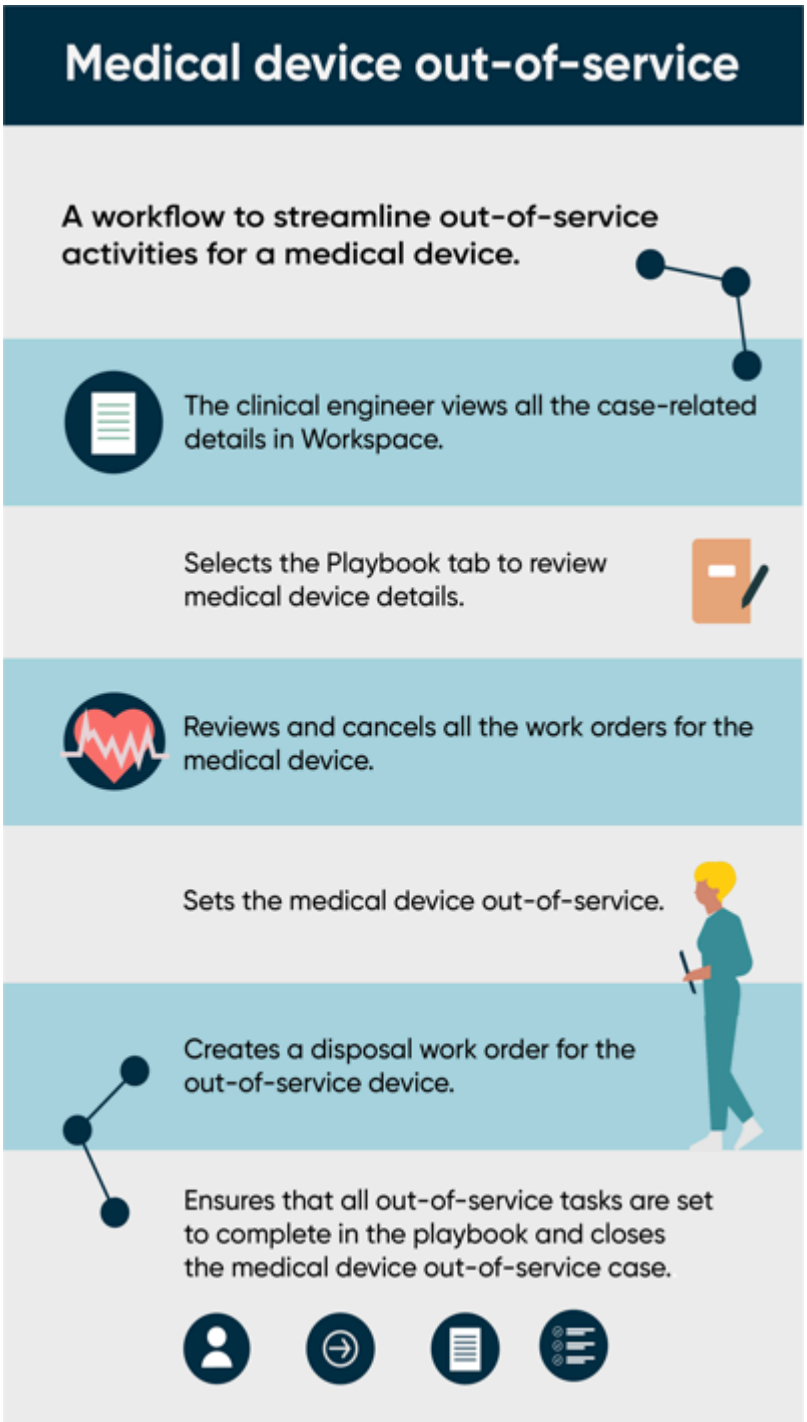
Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Szenario: Ein Krankenhaus muss ein altes medizinisches Gerät einstellen oder durch ein neues Modell ersetzen. Aufgrund eines Fehlers, der dazu führt, dass es nicht mehr repariert werden kann, muss das zu ersetzende medizinische Gerät außer Betrieb gesetzt werden. Ein Beitragender zur Geräteorganisation, der als anfordernde Person mit der Rolle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor fungiert und am Krankenhausstandort arbeitet, übermittelt das Formular für die Anforderung außer Betrieb über ein Kundenserviceportal des Krankenhauses. Im Formular für die Anforderung außerhalb des Services gibt der Beitragende das Modell des medizinischen Geräts und Details des medizinischen Geräts ein, z. B. „Angefordert von“, „angeforderte Organisation“, „Gerätemodell“, „Gerät“, „Kommentare der anfordernden Person“ für das medizinische Gerät, „Kurzbeschreibung“. Nach dem Senden des Formulars für die Anforderung von außer Betrieb genommener Geräte wird in der Instanz ServiceNow, die dem Kundenserviceportal des Krankenhauses zugeordnet ist, ein Fall für außer Betrieb genommene medizinische Geräte erstellt. Um den Fall zu lösen, initiiert der Workflow Healthcare CMMS ein Playbook, das für die außer Betrieb genommenen Fälle des medizinischen Geräts konfiguriert wurde. Der Fall wird einem medizinischen Ingenieur zugewiesen, der mit der Rolle sn_hcls_cmms.clinical_engineer als Erfüller fungiert.

Im folgenden Workflow wird erläutert, wie medizinische Ingenieure mit der Rolle sn_hcls_cmms.clinical_engineer die Anwendung für medizinische Geräte verwenden, die nicht in Betrieb sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden der Anwendung Healthcare CMMS für außer Betrieb genommene medizinische Geräte



1. Verwendet Arbeitsbereich, um den Fall des außer Betrieb genommenen medizinischen Geräts anzuzeigen.
2. In Arbeitsbereichzeigt auf der Registerkarte **Details** die vollständigen Informationen zum medizinischen Gerät und zu seinem Modell an.
3. Wählt die Registerkarte **Playbook** aus, um alle erforderlichen fallbezogenen Informationen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Layout eines Playbooks ermöglicht es medizinischen Ingenieuren, sich auf die Schritte zu konzentrieren, für die sie verantwortlich sind, und bietet gleichzeitig vollständigen Einblick in den End-to-End-Prozesslebenszyklus.

4. Prüft die Details des medizinischen Geräts.
5. Überprüft und storniert alle Arbeitsaufträge für das zugehörige medizinische Gerät.
6. Stellt sicher, dass alle Arbeitsaufträge storniert werden.
7. Setzt das medizinische Gerät auf „Außer Betrieb“.
8. Erstellt den Entsorgungsarbeitsauftrag für das außer Betrieb befindliche Gerät.
9. Stellt sicher, dass alle außer Betrieb genommenen Aufgaben im Playbook auf „Abgeschlossen“ festgelegt sind, und schließt den Fall für die Außerbetriebnahme des medizinischen Geräts.

Healthcare Computerized Maintenance Management System - Berichterstellung für ein Problemszenario für medizinische Geräte

Verwenden Sie die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS), um Probleme mit medizinischen Geräten zu melden und korrigierende Wartungen durchzuführen.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

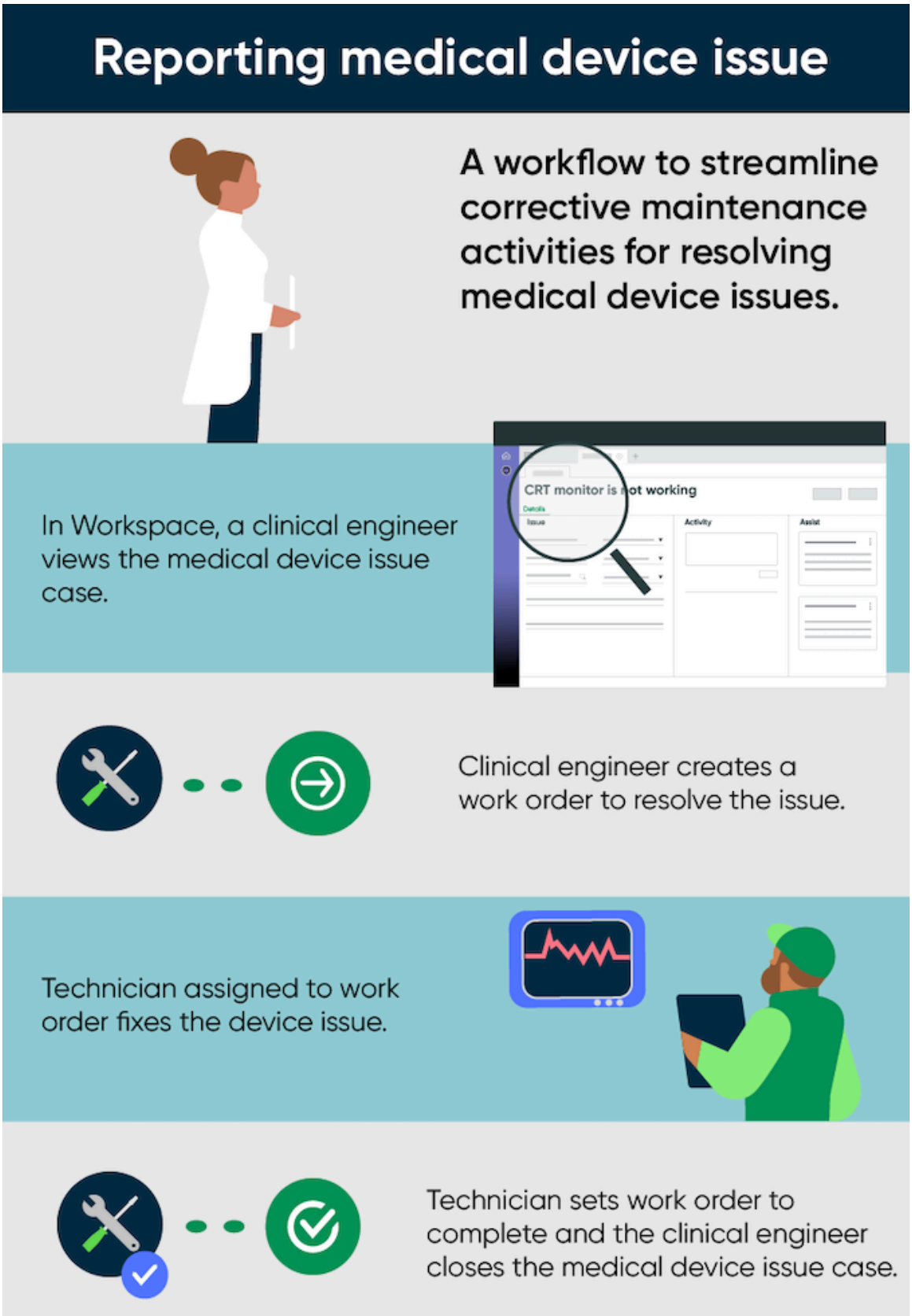
Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Szenario: Mit einem medizinischen Gerät in einem Krankenhaus wird ein Problem identifiziert, und eine korrigierende Wartung muss durchgeführt werden. Ein Organisationsbeitragender für medizinische Geräte übermittelt das Formular für das Problem mit medizinischen Geräten über das Kundenserviceportal des Krankenhauses. Im Problemformular gibt der Beitragende die anfordernde Organisation, das medizinische Gerät, sein Modell und andere Problemdetails ein. Wenn in der Instanz ServiceNow ein Problemfall für ein medizinisches Gerät erstellt wird, kann ein klinischer Ingenieur, der als Erfüller mit der Rolle sn_hcls_cmms.clinical_engineer fungiert, an dem Fall arbeiten.

Die folgende Grafik zeigt, wie die Anwendung Healthcare CMMS zur Lösung des Problems mit dem medizinischen Gerät verwendet wird, wie im Szenario beschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden der Anwendung Healthcare CMMS zum Beheben eines Problems mit einem medizinischen Gerät



Automatische Übersetzung

Im folgenden Workflow wird erläutert, wie klinische Ingenieure mit der Rolle sn_hcls_cmms.clinical_engineer die Anwendung Healthcare CMMS verwenden, um das Problem mit dem medizinischen Gerät zu lösen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Verwendet Arbeitsbereich, um den Problemfall des medizinischen Geräts anzuzeigen.
2. In Arbeitsbereichzeigt auf der Registerkarte Details alle Informationen über das medizinische Gerät, sein Modell und **Problemdetails** an.
3. Erstellt einen Arbeitsauftrag, um das Problem zu beheben.
4. Wenn der Arbeitsauftrag auf „Abgeschlossen“ gesetzt ist, schließt den Fall des Problems mit dem medizinischen Gerät.

CMMS-Dashboard

Das CMMS-Dashboard ist ein zentraler Ort für CMMS-Benutzer zur Überwachung des laufenden Betriebs. Das Dashboard enthält Berichte, die die Datenbank abfragen und die Ergebnisse anzeigen.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

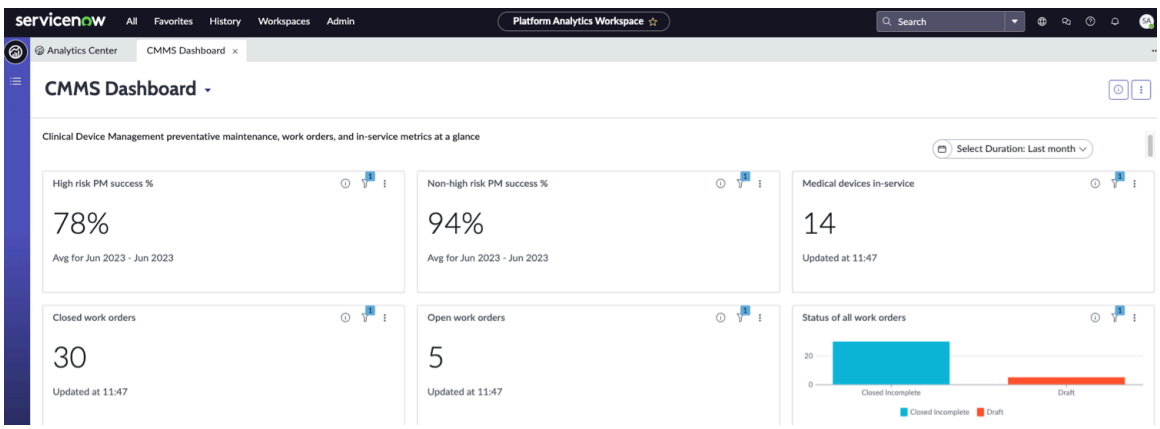
Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Um auf das CMMS-Dashboard zuzugreifen, installieren Sie die Anwendung „Performance Analytics Content Pack for Healthcare CDM“. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Healthcare Computerized Maintenance Management System installierte Komponenten.

Um das CMMS-Dashboard anzuzeigen, navigieren Sie zu **Platform Analytics-Arbeitsbereich** > **Dashboards** > **CMMS-Dashboard**.

Dashboards sind die Startseiten für Produkte in der Instanz. Das CMMS-Dashboard enthält Metriken aller medizinischen Geräte. Außerdem wird der Status aller medizinischen Geräte angezeigt. Die Widgets können durch Auswahl der Dauer gefiltert werden.

Dashboard



- **PM% des hohen Risikos in der ausgewählten Dauer** zeigt den Prozentsatz der geplanten Arbeitsaufträge an, die innerhalb des Fälligkeitsdatums für medizinische Geräte mit hohem Risiko abgeschlossen wurden.
- **PM ohne hohes Risiko in % in der ausgewählten Dauer** zeigt den Prozentsatz der geplanten Arbeitsaufträge an, die innerhalb des Fälligkeitsdatums für medizinische Geräte ohne hohes Risiko abgeschlossen wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Medizinische Geräte, die während der ausgewählten Dauer in Betrieb sind,** zeigt die Anzahl der medizinischen Geräte an, die während der ausgewählten Dauer in Betrieb waren. Klicken Sie auf das Widget, um die Liste aller in Betrieb befindlichen medizinischen Geräte anzuzeigen. Sie können die Liste aller in Betrieb befindlichen medizinischen Geräte exportieren.
- **„Geschlossene Arbeitsaufträge, die in der ausgewählten Dauer fällig sind“** zeigt die Anzahl der geschlossenen Arbeitsaufträge an, deren angefordertes Fälligkeitsdatum in der ausgewählten Dauer liegt. Klicken Sie auf das Widget, um die Liste aller geschlossenen Arbeitsaufträge anzuzeigen. Sie können die Liste aller geschlossenen Arbeitsaufträge exportieren.
- **Offene Arbeitsaufträge, die in der ausgewählten Dauer fällig sind,** zeigt die Anzahl der offenen Arbeitsaufträge an, deren angefordertes Fälligkeitsdatum in der ausgewählten Dauer liegt. Klicken Sie auf das Widget, um die Liste aller offenen Arbeitsaufträge anzuzeigen. Sie können die Liste aller offenen Arbeitsaufträge exportieren.
- **Der Status aller Arbeitsaufträge, die in der ausgewählten Dauer fällig sind,** zeigt den Status aller Arbeitsaufträge an. Klicken Sie auf das Widget, um die Liste aller Arbeitsaufträge anzuzeigen. Sie können die Statusliste aller Arbeitsaufträge exportieren.

Healthcare Computerized Maintenance Management System konfigurieren

Richten Sie die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) ein, um Aktivitäten abzuschließen, die einem medizinischen Gerät zugeordnet sind.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Hinweis:
Die Anwendung Healthcare CMMS basiert auf dem Datenmodell Healthcare CMMS, das Healthcare and Life Sciences-Datenmodell erweitert und alle Fälle von medizinischen Geräten in der Tabelle „Medizinisches Gerät – Fälle“ [sn_hcls_cmms_case] speichert.

Die folgende Tabelle bietet einen Überblick über die für Healthcare CMMSerforderlichen Konfigurationsaufgaben.

Konfigurationsaufgaben für Healthcare CMMS

Aufgabe	Beschreibung
Installieren Healthcare CMMS.	Installieren Sie die Anwendung Healthcare CMMS, um mit medizinischen Geräten zu arbeiten.
Weisen Sie Rollen für zu Healthcare CMMS users.	Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Healthcare CMMS zu steuern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben für Healthcare CMMS (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Verwenden Sie den Healthcare CMMS -Datenmodell.	Verwenden Sie Tabellen Healthcare CMMS, um die Daten zu medizinischen Geräten zu speichern.
Schließen Sie die Konfigurationsaufgaben für In-Service-Anforderungen für medizinische Geräte ab.	Konfigurieren Sie Healthcare CMMS, um die medizinischen Geräte in Betrieb zu nehmen.
Schließen Sie die Konfigurationsaufgaben für die Überprüfung von AEM-Anforderungen ab.	Konfigurieren Sie Healthcare CMMS für die Überprüfung von AEM-Anforderungen für medizinische Gerätemodelle.
Konfigurieren Sie den Prozess für die Meldung von Problemen mit medizinischen Geräten.	Konfigurieren Sie Healthcare CMMS, um Probleme mit medizinischen Geräten über ein Serviceportal Ihrer Gesundheitsorganisation zu melden.
Healthcare CMMS konfigurieren, um medizinische Geräte außer Betrieb zu nehmen	Konfigurieren Sie Healthcare CMMS, um die medizinischen Geräte außer Betrieb zu nehmen.

Healthcare Computerized Maintenance Management System installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) (sn_hcls_cmms) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

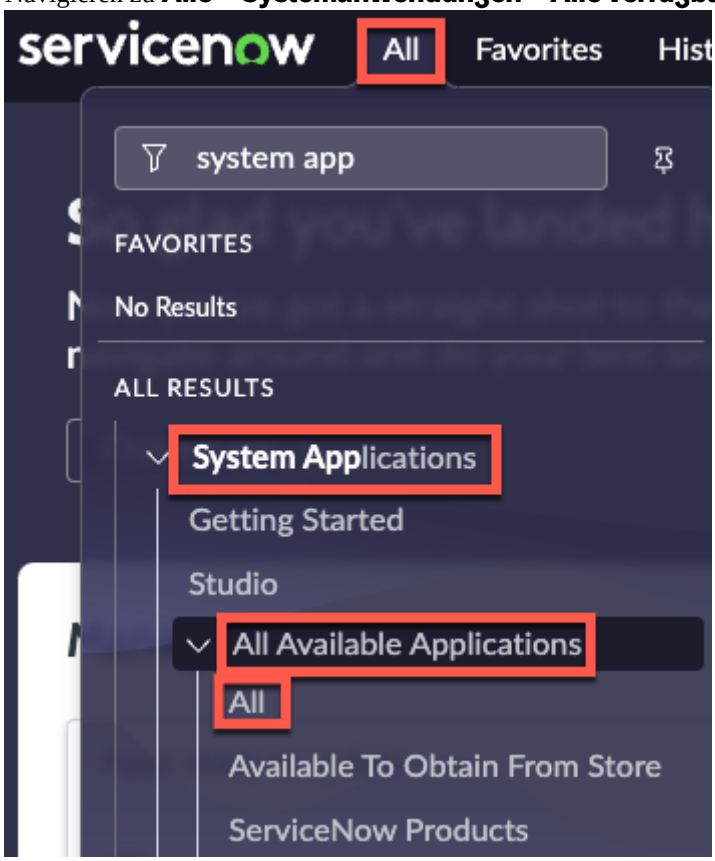
Die folgenden Elemente werden mit Healthcare CMMS installiert:

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

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Healthcare Computerized Maintenance Management System installierte Komponenten.

Prozedur

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



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (sn_hcls_cmms).

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

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

3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weisen Sie Rollen für Healthcare Computerized Maintenance Management System Anwender zu

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) zu steuern.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Healthcare Computerized Maintenance Management System“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Healthcare CMMS verwenden.

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_hcls_cmms.case_creator	Gewährt Zugriff zum Erstellen von Fällen für medizinische Geräte.	sn_hcls_cmms
sn_hcls_cmms.case_viewer	Gewährt Zugriff zum Anzeigen von Fällen für medizinische Geräte.	Keine
sn_hcls_cmms.clinical_engineer	Erstellt und aktualisiert Wartungspläne für medizinische Gerätemodelle und Installationsbasiselemente für medizinische Geräte. Arbeitet an Fällen von medizinischen Geräten.	• sn_custome • sn_hcls_cmr
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin	Administratoren, die auf die Anwendung Healthcare CMMS zugreifen können.	• sn_hcls_cmr • sn_risk_adva • wm_admin
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician	Arbeitet an Standorten für medizinische Geräte und erfasst Details im Arbeitsauftragsformular, einschließlich der verwendeten Teile und Nebenkosten.	• sn_hcls.devi • sn_hcls.four • sn_hcls_cmr • wm_agent
sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor	Erstellt als medizinische Fachkraft Fälle für medizinische Geräte für eine Organisation.	• sn_custome • sn_hcls.devi

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	Hinweis: Um Fälle für medizinische Geräte für eine Organisation (Geschäftsstandort) zu erstellen, muss ein Benutzer mit der Rolle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor Mitglied der Organisation sein und dem Zuständigkeitstyp **„Beitragender am Standort“** zugewiesen sein. Die Zuordnung einer Organisation und ihrer Mitglieder ist in der Tabelle „Organisationsmitglied“ [sn_csm_service_organization_member] enthalten.	• sn_hcls.four • sn_hcls_cmr
sn_hcls_cmms.sm_agent	Greift auf alle Gerätedaten und Fälle von medizinischen Geräten zu und zeigt sie an.	• model_mana • sn_fsm_plan • sn_hcls.devi • sn_hcls.four • sn_hcls_cmr • sn_risk_adva • sn_risk_adva

Automatische Übersetzung

Prozedur

Weisen Sie Benutzern und Gruppen mithilfe der Benutzerverwaltungsfunktion in Now PlatformRollen zu.

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

Healthcare Computerized Maintenance Management System-Datenmodell

Die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) stellt ein Datenmodell zur Verwendung im Workflow Healthcare CMMS bereit.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Das Datenmodell Healthcare CMMS erweitert das Datenmodell Healthcare and Life Sciences.

Das Datenmodell Healthcare CMMS verwendet die Tabelle „Medizinisches Gerät – Fall“ [sn_hcls_cmms_case] zum Speichern von medizinischen Gerätefällen für in Betrieb befindliche medizinische Geräte, zur Überprüfung der AEM-Anforderung für ein

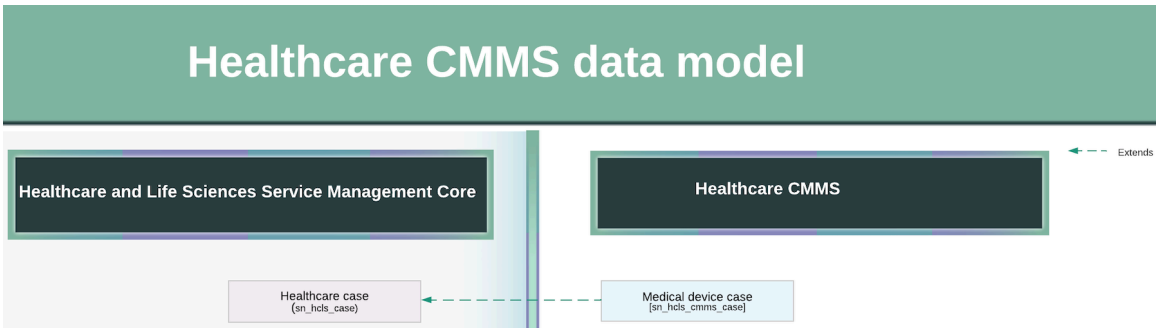
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

medizinisches Gerätemodell, zur Lösung eines Problems mit einem medizinischen Gerät oder eines außer Betrieb genommenen medizinischen Geräts .

Sie können die Anwendung Healthcare CMMS installieren, um ihr Datenmodell zu verwenden.

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

Healthcare CMMS-Datenmodell



Das Datenmodell Healthcare CMMS verwendet die folgenden Tabellen, die in der Anwendung Healthcare CMMS enthalten sind, um Daten zu speichern.

Healthcare CMMS Anwendungstabellen

Tabelle	Beschreibung
Fall für medizinische Geräte [sn_hcls_cmms_case]	Speichert die Fälle des medizinischen Geräts.

Das Datenmodell Healthcare CMMS verwendet die folgenden Tabellen, die in der Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core enthalten sind.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Anwendungstabellen

Tabelle	Beschreibung
Gesundheitsfall [sn_hcls_case]	Unterstützt die Falltypen für das Gesundheitswesen.

Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare and Life Sciences-Datenmodell.

Healthcare CMMS konfigurieren, um medizinische Geräte in Betrieb zu nehmen

Sie müssen die Konfigurationsaufgaben ausführen, damit klinische Ingenieure die in Betrieb befindlichen Anforderungen für medizinische Geräte abschließen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Konfigurationsaufgaben für in Betrieb befindliche medizinische Geräte für Anforderungen

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie ein Playbook, um medizinische Geräte in Betrieb zu nehmen.	Konfigurieren Sie ein Playbook, um Schritt-für-Schritt-Anleitungen für die Inbetriebnahme medizinischer Geräte bereitzustellen.
Konfigurieren Sie den Risikobewertungsfragebogen, um medizinische Geräte in Betrieb zu nehmen.	Konfigurieren Sie den Risikobewertungsfragebogen für alle in Betrieb befindlichen medizinischen Geräte innerhalb eines Medizingerätemodells mithilfe einer Risikobewertungsmethode.
Konfigurieren Sie den Prozess zum Erstellen von medizinischen Geräten, die in Serviceanforderungen für medizinische Geräte enthalten sind.	Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um zu entscheiden, welche medizinischen Geräte erstellt werden, nachdem eine In-Service-Anforderung für ein medizinisches Gerät übermittelt wurde.
Konfigurieren Sie den Prozess für die Übermittlung von Anforderungen zur Inbetriebnahme medizinischer Geräte	Konfigurieren Sie den Prozess für die Übermittlung von Anforderungen zur Inbetriebnahme medizinischer Geräte über das Serviceportal Ihrer Gesundheitsorganisation.

Playbooks konfigurieren, um die medizinischen Geräte in Betrieb zu nehmen

Sie können ein Playbook so konfigurieren, dass es eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Inbetriebsetzen der medizinischen Geräte in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) bereitstellt.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie ein Playbook mit Playbooks, einer Funktion Now Platform® von , erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessautomatisierungs-Designer .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Playbooks in der Anwendung Healthcare CMMS nutzen die Playbook-Experience Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM von . Standardmäßig enthält die Anwendung Healthcare CMMS das Playbook für in Betrieb befindliche medizinische Geräte, um klinische Ingenieure bei der Lösung von Fällen zu in Betrieb befindlichen medizinischen Geräten zu unterstützen.

Konfigurieren Sie ein Playbook, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer**. Sie können entweder eine vorhandene Prozessdefinition auswählen oder eine neue Prozessdefinition für das Playbook erstellen, das den Fällen für medizinische Geräte zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessdefinitionen .

Hinweis:
Stellen Sie beim Konfigurieren einer Prozessdefinition für das Playbook, das mit Fällen in Betrieb befindlicher medizinischer Geräte verknüpft ist, sicher, dass der Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Healthcare Computerized Maintenance Management System festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

den Risikobewertungsfragebogen konfigurieren, um medizinische Geräte in Betrieb zu nehmen

Sie können den Risikobewertungsfragebogen so konfigurieren, dass alle medizinischen Geräte in einem Medizingerätemodell mithilfe einer Risikobewertungsmethode in Betrieb genommen werden.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie eine Risikobewertungsmethode für die Bewertung von Risiken im Zusammenhang mit der Identifizierung der Patientensicherheit und dem Compliance-Risikomanagement konfigurieren, wenn Sie ein medizinisches Gerät für Ihre Gesundheitsorganisation in Betrieb nehmen.

Standardmäßig ist die Methode `Medical device risk assessment` zur Bewertung von Risiken für medizinische Geräte verfügbar. Sie können die Standardrisikobewertungsmethode verwenden, um einen Fragebogen zur Bewertung von Geräterisiken hinzuzufügen oder eine andere Risikobewertungsmethode zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Risikobewertungsmethoden konfigurieren .

Beachten Sie die folgenden Punkte, wenn Sie eine Risikobewertungsmethode zur Bewertung von Risiken für medizinische Geräte konfigurieren:

- Der Risikobewertungstyp muss **Restrisiko**sein.
- Der Bewertungskontext wird für die Tabelle „Installationsbasiselement für medizinische Geräte“ [sn_hcls_metrical_device_install_base_item] konfiguriert.
- Die Restrisikobewertung wird generiert, wenn Sie eine Risikobewertungsmethode speichern. Anschließend müssen Sie die veröffentlichten manuellen Faktoren oder Fragebögen erstellen und der generierten Restrisikobewertung zuordnen und die Bewertung und Methodik veröffentlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Zeichenbeschränkungen für manuelle Faktoren sind:

- 100 Zeichen für manuellen Faktor (Frage)
- 50 Zeichen für manuelle Faktorauswahl (Antwort)

- Das Restrisiko wird standardmäßig der Spalte (Feld) **Risikopunktzahl** der Tabelle „Installationsbasiselement für medizinische Geräte“ [sn_hcls_metrical_device_install_base_item] zugeordnet. Daher wird die Risikopunktzahl im Playbook angezeigt, um medizinische Geräte in Betrieb zu nehmen. Sie können die Restrisikoeinstufung in eine andere Spalte (Feld) der Tabelle „Installationsbasiselement für medizinische Geräte“ [sn_hcls_metrical_device_install_base_item] ändern.
- Die UI-Aktion für die Risikobewertung kann für die Ansicht Now Platform konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Best Practices zur Durchführung einer Bewertung beliebiger Objekte [KB0826429] in der Knowledge Base Now Support.

Konfigurieren Sie den Prozess für die Erstellung von medizinischen Geräten, die in Serviceanfragen enthalten sind

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um zu entscheiden, welche medizinischen Geräte erstellt werden, nachdem eine In-Service-Anforderung für ein medizinisches Gerät übermittelt wurde.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Healthcare Computerized Maintenance Management System fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) installiert das Skript sn_hcls_cmms.CreateDevicesForOnboardCase, die Skripteinbindung CreateDevicesForOnboardCase und den Erweiterungspunkt CreateDevicesForOnboardCase.

Das Skript sn_hcls_cmms.CreateDevicesForOnboardCase ist vorkonfiguriert, um das Formular für die Anforderung für in Betrieb befindliche medizinische Geräte in der Anwendung standardmäßig verfügbar zu machen. Vor dem Erstellen eines Falls für die In-Service-Anforderung eines medizinischen Geräts führt die Anwendung das Skript sn_hcls_cmms.CreateDevicesForOnboardCase aus und verwendet die folgende Übermittlungs-Workflow-Logik, um Datensätze zu erstellen und die Duplizierung von Datensätzen zu vermeiden:

1. Erstellt ein medizinisches Gerät, wenn die Seriennummer des Geräts nicht vorhanden ist.
2. Erstellen Sie ein Modell für medizinische Geräte, wenn kein Modell vorhanden ist, oder ordnen Sie das medizinische Gerät einem vorhandenen Modell zu, wie im Formular für die Anforderung für die In-Service-Anforderung für medizinische Geräte enthalten ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Erstellen Sie Arbeitsaufträge für die Erstprüfung von medizinischen Geräten.
4. Legen Sie den Status der Geräte auf „ **Installiert“** fest, wenn der Fall in Betrieb des medizinischen Geräts auf **„Abgeschlossen“**gesetzt wird.

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

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie in der Spalte **API-Name** nach **sn_hcls_cmms.CreateDevicesForOnboardCase**, und klicken Sie darauf.
3. Wählen Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ eine Skripteinbindung aus, um den Erweiterungspunkt CreateDevicesForOnboardCase zu verwenden, indem Sie eine anwenderdefinierte Skripteinbindung erstellen und registrieren.

   Sie können auf die mit der Anwendung bereitgestellte Skripteinbindung `CreateDevicesForOnboardCase` zugreifen, um eine anwenderdefinierte Skripteinbindung zum Festlegen der Fälle für in Betrieb befindliche medizinische Geräte zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Registering custom script includes against the scripted extension points .

4. Passen Sie die Workflow-Logik für die Übermittlung des Formulars für die Indienststellung Ihres medizinischen Geräts an, indem Sie Ihrer Skripteinbindung, die den Erweiterungspunkt CreateDevicesForOnboardCaseimplementiert, die Methoden createDevices,checkForDuplicateDevices, checkForDuplicateDevicesForNewModel, zugeordnetToExistingModel, createModel, erstellenInspektionsArbeitsaufträge, installDevices und cancelDevices hinzufügen.
   Sie können mehrere Implementierungen für einen Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst ausgeführt.

Anpassungen bei der Nutzung von medizinischen Geräten

Anpassung	Implementierung
Erstellen Sie ein medizinisches Gerät nur, wenn das ausgewählte Modell ein Gerät mit einer eindeutigen Seriennummer enthält.	Fügen Sie die Methode createDevices des Erweiterungspunkts CreateDevicesForOnboardCase in die Implementierung ein.
Überprüfen Sie bei der Auswahl eines vorhandenen Modells für medizinische Geräte, ob die Seriennummern der medizinischen Geräte vorhanden sind, die in der Anforderung für die	Fügen Sie die Methode checkForDuplicateDevices des Erweiterungspunkts CreateDevicesForOnboardCase in die Implementierung ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anpassung	Implementierung
Wartung des medizinischen Geräts enthalten sind.	
Überprüfen Sie beim Hinzufügen eines neuen Modells für medizinische Geräte, ob die Seriennummern der medizinischen Geräte vorhanden sind, die in der Anforderung für die Wartung des medizinischen Geräts enthalten sind.	Schließen Sie die Methode checkForDuplicateDevicesForNewModel des Erweiterungspunkts CreateDevicesForOnboardCase in die Implementierung ein.
Überprüfen Sie, ob ein vorhandenes Modell für medizinische Geräte mit demselben Namen, derselben Seriennummer und demselben Hersteller vorhanden ist, das in der Anforderung für in Betrieb befindliche medizinische Geräte enthalten ist, und ordnen Sie das Modell des medizinischen Geräts dem Fall für in Betrieb befindliche medizinische Geräte zu.	Beziehen Sie die Methode „associToExistingModel“ des Erweiterungspunkts „CreateDevicesForOnboardCase“ in die Implementierung ein.
Erstellen Sie ein Modell für medizinische Geräte mit dem Namen, der Seriennummer, dem Hersteller und der Beschreibung, wie sie in der Anforderung für das in Service befindliche medizinische Gerät enthalten sind, und ordnen Sie das medizinische Gerätemodell dem in Betrieb befindlichen Fall für das medizinische Gerät zu.	Fügen Sie die createModel-Methode des Erweiterungspunkts CreateDevicesForOnboardCase in die Implementierung ein.
Erstellen Sie Arbeitsaufträge für die Erstinspektion jedes medizinischen Geräts, das im Fall des in Betrieb befindlichen medizinischen Geräts enthalten ist.	Fügen Sie die Methode erstellenInspektionArbeitsaufträge des Erweiterungspunkts CreateDevicesForOnboardCase in die Implementierung ein.
Legen Sie den Status von medizinischen Geräten, die dem Fall in Betrieb befindlicher medizinischer Geräte zugeordnet sind, auf **„Installiert“**fest.	Fügen Sie die Methode installDevices des Erweiterungspunkts CreateDevicesForOnboardCase in die Implementierung ein.
Legen Sie den Status von medizinischen Geräten, die dem Fall in Betrieb befindlicher medizinischer Geräte zugeordnet sind, auf **Abgebrochen fest**.	Fügen Sie die Methode „cancelDevices “ des Erweiterungspunkts „CreateDevicesForOnboardCase“ in die Implementierung ein.

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie den Prozess für die Übermittlung von Anforderungen für in Betrieb befindliche medizinische Geräte für medizinische Geräte

Sie können den Prozess zum Senden von Anforderungen für in Betrieb befindliche medizinische Geräte über das Serviceportal Ihrer Gesundheitsorganisation konfigurieren.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Standardmäßig können Benutzer mit der Rolle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor Fälle für in Betrieb befindliche medizinische Geräte auf der Seite des Kundenserviceportals einer Gesundheitsorganisation erstellen. Die Option `Medical device in-service` ist im Menü „Fall“ auf der Seite des Kundenserviceportals verfügbar, um in Betrieb befindliche Fälle für medizinische Geräte zu erstellen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie den standardmäßig verfügbaren Datensatzersteller `Medical device in-service` verwenden oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen, um die Erstellung von Fällen für in Betrieb befindliche medizinische Geräte über ein Serviceportal zu ermöglichen. Sie können den Datensatzersteller für die Erstellung von Fällen für in Betrieb befindliche medizinische Geräte in einen Servicekatalog aufnehmen und den Servicekatalog als Modul auf der Seite des Serviceportals anzeigen. Anschließend können Sie Benutzer mit der Rolle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor aktivieren, um das Modul zum Erstellen von Fällen für in Betrieb befindliche medizinische Geräte zu verwenden.

Weitere Informationen zu Datensatzerstellern und Servicekatalogen finden Sie unter Datensatzersteller und Servicekatalog einrichten.

Healthcare CMMS für die Überprüfung von AEM-Anforderungen konfigurieren

Sie müssen die Konfigurationsaufgaben ausführen, damit klinische Ingenieure die Überprüfungsanforderungen für die alternative Gerätewartung (Alternative Equipment Maintenance, AEM) für medizinische Geräte abschließen können.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben für AEM-Überprüfungsanforderungen für medizinische Geräte

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie ein Playbook für die Überprüfung von AEM-Anforderungen für medizinische Geräte.	Konfigurieren Sie ein Playbook, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Lösung von Fällen von medizinischen Geräten für die Überprüfung der AEM-Anforderung für ein medizinisches Gerätemodell bereitzustellen.
Konfigurieren des Prozesses zum Senden von AEM-Anforderungen.	Konfigurieren Sie den Prozess für die Übermittlung von AEM-Anforderungen über das Serviceportal Ihrer Gesundheitsorganisation.
Konfigurieren Sie den Genehmigungsprozess von AEM für ein medizinisches Gerätemodell.	Definieren Sie die Bedingungen für die Genehmigung von Änderungen am aktuellen Wartungsplan für ein medizinisches Gerätemodell, das einem AEM-Fall für medizinische Geräte zugeordnet ist.

Playbooks für die Überprüfung von AEM-Anforderungen für medizinische Geräte konfigurieren

Konfigurieren Sie ein Playbook, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Lösung von Fällen von medizinischen Geräten für die Überprüfung von Anforderungen für alternative Gerätewartung (Alternative Equipment Maintenance, AEM) in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) bereitzustellen.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie ein Playbook mit Playbooks, einer Funktion Now Platform® von , erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessautomatisierungs-Designer .

Die Playbooks in der Anwendung Healthcare CMMS nutzen die Playbook-Experience Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM von . Standardmäßig enthält die Anwendung Healthcare CMMS das Playbook zur Überprüfung von AEM-Anforderungen für medizinische Gerätemodelle und die zugehörigen Geräte, um klinische Ingenieure bei der Lösung von AEM-Fällen für medizinische Geräte zu unterstützen.

Konfigurieren Sie ein Playbook, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer**. Sie können entweder eine vorhandene Prozessdefinition auswählen oder eine neue Prozessdefinition für das Playbook erstellen, das den Fällen für medizinische Geräte zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessdefinitionen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Stellen Sie beim Konfigurieren einer Prozessdefinition für das Playbook , das AEM-Fällen für medizinische Geräte zugeordnet ist, sicher, dass der Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Healthcare Computerized Maintenance Management System festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Konfigurieren des Prozesses zum Senden von AEM-Anforderungen

Sie können den Prozess zum Anfordern der Überprüfung der alternativen Gerätewartung (Alternative Equipment Maintenance, AEM) für die Modelle der medizinischen Geräte über ein Serviceportal Ihrer Gesundheitsorganisation konfigurieren.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Standardmäßig können Benutzer mit der Rolle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor AEM-Fälle für medizinische Geräte auf der Seite des Kundenserviceportals einer Gesundheitsorganisation erstellen. Die Option *`Request AEM review`* ist im Menü „Fall“ auf der Seite des Kundenserviceportals verfügbar, um AEM-Fälle für medizinische Geräte zu erstellen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie den standardmäßig verfügbaren Datensatzersteller *`Request AEM review`* verwenden oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen, um die Erstellung von AEM-Fällen für medizinische Geräte über ein Serviceportal zu ermöglichen. Sie können den Datensatzersteller zum Erstellen von AEM-Fällen für medizinische Geräte in einen Servicekatalog aufnehmen und den Servicekatalog als Modul auf der Seite des Serviceportals anzeigen. Anschließend können Sie Benutzer mit der Rolle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor aktivieren, um das Modul zum Erstellen von AEM-Fällen für medizinische Geräte zu verwenden.

Weitere Informationen zu Datensatzerstellern und Servicekatalogen finden Sie unter Datensatzersteller und Servicekatalog einrichten .

Genehmigungsprozess von AEM-Anforderungen konfigurieren

Sie können die Bedingungen für die Genehmigung von Änderungen am aktuellen Wartungsplan für ein medizinisches Gerätemodell definieren, das einem AEM-Fall für ein medizinisches Gerät zugeordnet ist.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie Entscheidungstabellen konfigurieren, um den Genehmigungs-Workflow für eine AEM-Anforderung (Alternative Equipment Maintenance) zu initiieren, wenn die Entscheidungsbedingung für einen AEM-Fall für ein medizinisches Gerät erfüllt ist. Beispielsweise können Sie im Rahmen des Planungsprozesses

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für den Wartungsplan Bedingungen definieren, um die AEM-Genehmigungsanforderung an bestimmte Benutzer zu senden, damit sie den Plan überprüfen und genehmigen, wenn der Status des medizinischen Geräts auf **Überprüfung in Bearbeitung**festgelegt ist.

Sie konfigurieren Entscheidungstabellen für AEM-Fälle für medizinische Geräte, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemdefinition** > **Entscheidungstabellen**. Ordnen Sie beim Konfigurieren von Entscheidungstabellen für AEM-Fälle für medizinische Geräte die Spalte in der Tabelle „Fall für medizinische Geräte“ [sn_hcls_cmms_case] als Entscheidungseingabe zu. Standardmäßig ist die Entscheidungstabelle für die AEM-Genehmigung für medizinische Geräte in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) verfügbar, um die Entscheidungsbedingungen für die Genehmigung von AEM-Anforderungen zu konfigurieren.

Die Geschäftsregel **„AEM-Genehmigung für medizinisches Gerät auslösen“** wird ausgeführt, wenn ein klinischer Techniker während der Überprüfung einer AEM-Anforderung im Playbook **Genehmigung anfordern** auswählt. Die Geschäftsregel löst den Genehmigungs-Workflow für die AEM-Überprüfung aus, falls verfügbar. Wenn die Entscheidungsbedingungen erfüllt sind, wird die Genehmigungsanforderung an alle Genehmiger gesendet. Wenn kein Genehmigungsworkflow verfügbar ist, wird die AEM-Anforderung automatisch genehmigt.

Hinweis:
Wenn Sie den Entscheidungsgenehmigungs-Flow mit der Funktion Workflow-Studio konfigurieren, vergewissern Sie sich, dass das Feld **Genehmigung**, das für die Tabelle „Medizinisches Gerät“ [sn_hcls_cmms_case] konfiguriert ist, nur für die letzte Ebene der Genehmigung auf **Genehmigung** festgelegt ist. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Schritt „Um Genehmigung bitten“ .

Weitere Informationen finden Sie unter Decision Tables .

Healthcare CMMS konfigurieren, um medizinische Geräte außer Betrieb zu nehmen

Sie müssen die Konfigurationsaufgaben ausführen, damit klinische Ingenieure die außer Betrieb gesetzten Anforderungen für die medizinischen Geräte abschließen können.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Konfigurationsaufgaben für außer Betrieb genommene medizinische Geräte

Aufgabe	Beschreibung
Playbooks konfigurieren, um medizinische Geräte außer Betrieb zu nehmen.	Konfigurieren Sie ein Playbook, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Deaktivieren medizinischer Geräte bereitzustellen.
Prozess für die Übermittlung von Anforderungen für außer Betrieb	Konfigurieren Sie den Prozess für die Übermittlung von Anforderungen zur Außerbetriebnahme

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben für außer Betrieb genommene medizinische Geräte (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
genommene medizinische Geräte für medizinische Geräte konfigurieren.	medizinischer Geräte über das Serviceportal Ihrer Gesundheitsorganisation.

Playbooks konfigurieren, um medizinische Geräte außer Betrieb zu nehmen

Sie können ein Playbook mit einer Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Deaktivieren medizinischer Geräte in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) konfigurieren.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie ein Playbook mit Playbooks, einer Funktion Now Platform® von , erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessautomatisierungs-Designer .

Die Playbooks in der Anwendung Healthcare CMMS nutzen die Playbook-Experience Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM von . Standardmäßig enthält die Anwendung Healthcare CMMS das Playbook für außer Betrieb genommene medizinische Geräte, um klinische Ingenieure bei der Lösung von Fällen von außer Betrieb genommenen medizinischen Geräten zu unterstützen.

Konfigurieren Sie ein Playbook, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer**. Sie können entweder eine vorhandene Prozessdefinition auswählen oder eine neue Prozessdefinition für das Playbook erstellen, das den Fällen für medizinische Geräte zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessdefinitionen .

Hinweis:
Stellen Sie beim Konfigurieren einer Prozessdefinition für das Playbook, das mit Fällen von Außerbetriebnahme von medizinischen Geräten verknüpft ist, sicher, dass der Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Healthcare Computerized Maintenance Management System festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Prozess für die Übermittlung von Anforderungen für außer Betrieb genommene medizinische Geräte für medizinische Geräte konfigurieren

Sie können den Prozess zum Senden von Anforderungen zur Außerbetriebnahme medizinischer Geräte über das Serviceportal Ihrer Gesundheitsorganisation konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Standardmäßig können Benutzer mit der Rolle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor Fälle für außer Betrieb befindliche medizinische Geräte auf der Seite des Kundenserviceportals einer Gesundheitsorganisation erstellen. Die Option *Medical device out-of-service* ist im Menü „Fall“ auf der Seite des Kundenserviceportals verfügbar, um Fälle für außer Betrieb genommene medizinische Geräte zu erstellen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie den standardmäßig verfügbaren Datensatzersteller *Medical device out-of-service* verwenden oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen, um die Erstellung von Fällen für außer Betrieb genommene medizinische Geräte über ein Serviceportal zu ermöglichen. Sie können den Datensatzersteller zum Erstellen von Fällen für außer Betrieb befindliche medizinische Geräte in einen Servicekatalog aufnehmen und den Servicekatalog als Modul auf der Seite des Serviceportals anzeigen. Anschließend können Sie Benutzer mit der Rolle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor aktivieren, um das Modul zum Erstellen von Fällen für außer Betrieb genommene medizinische Geräte zu verwenden.

Weitere Informationen zu Datensatzerstellern und Servicekatalogen finden Sie unter Datensatzersteller und Servicekatalog einrichten.

Prozess zur Meldung von Problemen mit medizinischen Geräten konfigurieren

Sie können den Prozess zur Meldung von Problemen mit medizinischen Geräten über ein Serviceportal Ihrer Gesundheitsorganisation konfigurieren.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Standardmäßig können Benutzer mit der Rolle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor auf der Seite des Kundenserviceportals einer Gesundheitsorganisation Problemfälle für medizinische Geräte erstellen. Die Option *Report medical device issue* ist im Menü „Fall“ auf der Seite des Kundenserviceportals verfügbar, um Fälle für Probleme mit medizinischen Geräten zu erstellen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle oder als Beitragender können Sie den standardmäßig verfügbaren Datensatzersteller *Report medical device issue* verwenden oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen, um die Erstellung von Problemfällen für medizinische Geräte über ein Serviceportal zu ermöglichen. Sie können den Datensatzersteller zum Erstellen von Problemfällen für medizinische Geräte in einen Servicekatalog einbeziehen und den Servicekatalog als Modul auf der Seite des Serviceportals anzeigen. Anschließend können Sie Benutzer mit der Rolle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor aktivieren, um das Modul zum Erstellen von Problemfällen für medizinische Geräte zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu Datensatzerstellern und Servicekatalogen finden Sie unter Datensatzersteller und Servicekatalog einrichten.

Verwalten von Fällen von Medizinprodukten in Arbeitsbereich

Sie können Arbeitsbereich verwenden, um Fälle für medizinische Geräte zu verwalten.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Als klinischer Ingenieur die folgenden Arten von Fällen für medizinische Geräte über Arbeitsbereichverwalten:

Fall „Medizinisches Gerät in Betrieb“

Wenn eine Anforderung für ein in Betrieb befindliches medizinisches Gerät über ein Serviceportal übermittelt wird, wird ein Fall für in Betrieb befindliches medizinisches Gerät erstellt. Als klinischer Ingenieur können Sie Arbeitsbereich verwenden, um Fälle für in Betrieb befindliche medizinische Geräte anzuzeigen und die Anforderung für in Betrieb befindliche medizinische Geräte abzuschließen.

AEM-Fall für medizinisches Gerät

Wenn eine Anforderung zur Überprüfung einer AEM-Anforderung (Alternative Equipment Maintenance) für ein medizinisches Gerätemodell über ein Serviceportal übermittelt wird, wird ein AEM-Fall für das medizinische Gerät erstellt. Als klinischer Ingenieur können Sie Arbeitsbereich verwenden, um AEM-Fälle für medizinische Geräte anzuzeigen und die AEM-Überprüfungsanforderung für ein medizinisches Gerätemodell abzuschließen.

Fall „Problem mit medizinischen Geräten“

Wenn ein Problem mit einem medizinischen Gerät von einem Serviceportal gemeldet wird, wird ein Fall für das medizinische Gerät erstellt. Als klinischer Ingenieur können Sie Arbeitsbereich verwenden, um Fälle von medizinischen Geräten anzuzeigen und korrigierende Wartungen an medizinischen Geräten durchzuführen, um Probleme mit medizinischen Geräten zu beheben.

Fall „Medizinisches Gerät außer Betrieb“

Wenn eine Anforderung zum Setzen eines medizinischen Geräts auf „Außer Betrieb“ über ein Serviceportal übermittelt wird, wird ein Fall für ein medizinisches Gerät außer Betrieb erstellt. Als klinischer Ingenieur können Sie Arbeitsbereich verwenden, um Fälle von außer Betrieb genommenen medizinischen Geräten anzuzeigen und die Außerbetriebnahme-Anforderung für ein medizinisches Gerät abzuschließen.

Anzeigen der Zielseite für Fälle von medizinischen Geräten in Arbeitsbereich

Als klinischer Ingenieur können Sie die Zielseite von Arbeitsbereich verwenden, um Fälle von medizinischen Geräten schnell zu scannen und darauf zuzugreifen.

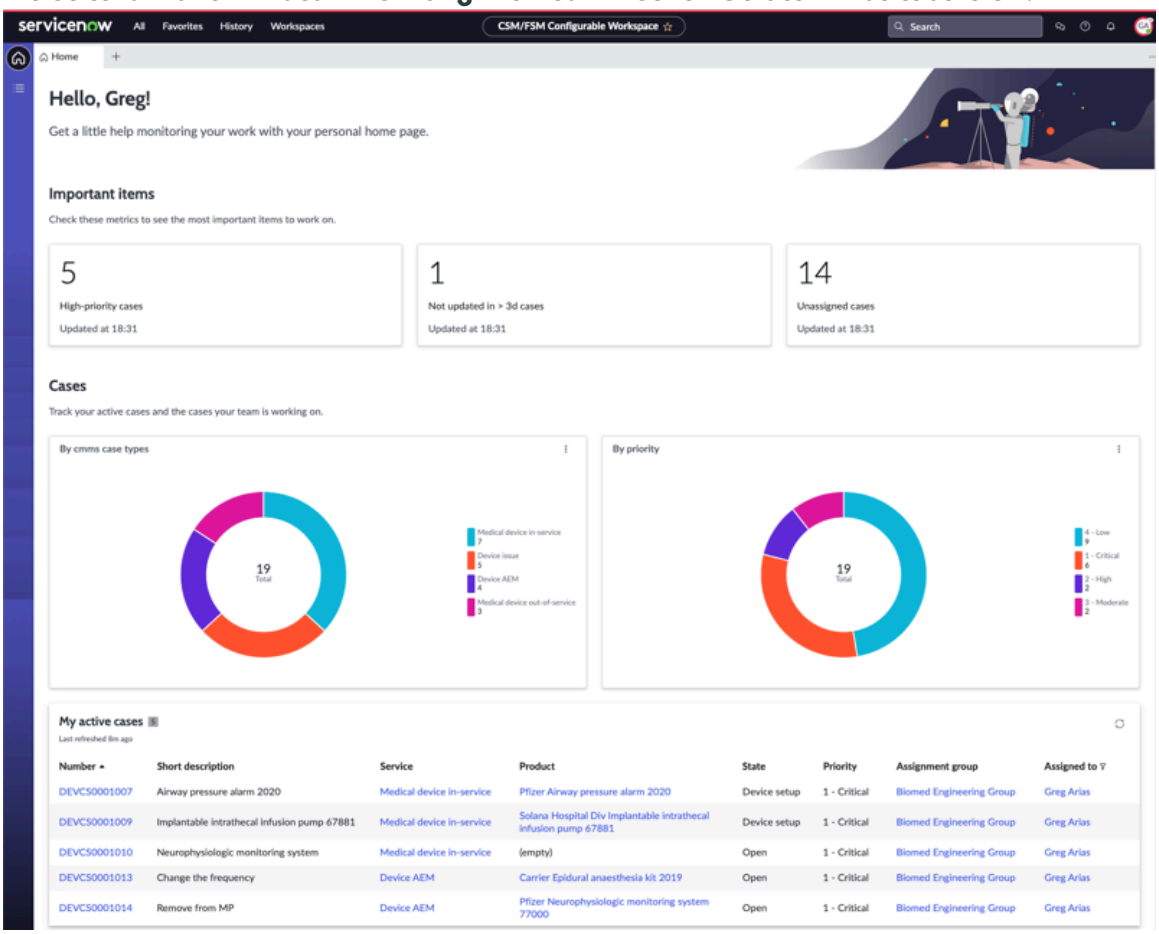
Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Zielseite von Arbeitsbereich bietet eine Übersicht über die Fälle für medizinische Geräte, die Ihnen und Ihren Gruppen zugewiesen sind.

Zielseite für Fälle im Zusammenhang mit medizinischen Geräten Arbeitsbereich .



Erforderliche Rolle

Klinische Ingenieure müssen über die Rolle sn_hcls_cmms.clinical_engineer verfügen, um Arbeitsbereichverwenden zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie Rollen für CMMS-Benutzer im Gesundheitswesen zu.

Auf die Zielseite zugreifen und sie verwenden

Um auf Healthcare CMMSzuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > *Healthcare CMMS* > **Arbeitsbereich**.

Die Zielseite Arbeitsbereich enthält Komponenten, die Informationen zu Fällen von medizinischen Geräten anzeigen, sowie Visualisierungen, die die Komponentendaten weiter aufschlüsseln. Jede Visualisierung ist mit einer Datenquelle verbunden. Beispielsweise enthält die Komponente „Neue Fälle“ Visualisierungen für neue Fälle.

Als klinischer Ingenieur können Sie auf der Zielseite von Arbeitsbereichdie folgenden Aufgaben ausführen:

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

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten werden angezeigt

Die Zielseite Arbeitsbereich für Fälle von medizinischen Geräten entspricht der Zielseite von Arbeitsbereich für alle Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen und zeigt Daten zu Gesundheitsfällen an, einschließlich Fällen, die für in Betrieb befindliche medizinische Geräte erstellt wurden, sowie Fälle, in denen AEM-Anforderungen für medizinische Gerätemodelle überprüft werden, und Adressen Probleme mit medizinischen Geräten und außer Betrieb genommene medizinische Geräte. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen der Zielseite für Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen in Arbeitsbereich.

Hinweis:
Ihr Administrator kann die Zielseite von Arbeitsbereich anpassen und die darauf angezeigten Daten ändern.

In Service-Fälle für medizinische Geräte in Arbeitsbereichverwalten

Sie können Arbeitsbereich verwenden, um in Betrieb befindliche Fälle für medizinische Geräte zu verwalten.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Wenn eine Anforderung zur Inbetriebnahme eines medizinischen Geräts über ein Serviceportal übermittelt wird, wird ein Fall für ein in Betrieb befindliches medizinisches Gerät erstellt, an dem ein klinischer Techniker arbeiten kann. Als klinischer Ingenieur mit der Rolle sn_hcls_cmms.clinical_engineer können Sie die Anforderung für die Nutzung des medizinischen Geräts überprüfen, das medizinische Gerät und das Modell für das medizinische Gerät erstellen oder das medizinische Gerät einem vorhandenen Modell zuordnen, um die Anforderung zur Nutzung des medizinischen Geräts abzuschließen.

Aufgaben zur Verwaltungvon in Betrieb befindlichen Fällen für medizinische Geräte

Aufgabe	Beschreibung
Greifen Sie auf das zu Arbeitsbereich.	Verwenden Sie die Homepage in Arbeitsbereich, um in Betrieb befindliche Fälle für medizinische Geräte schnell zu scannen und darauf zuzugreifen.
Anzeigen: a medizinisches Gerät in Betrieb Fall in Arbeitsbereich.	Zeigen Sie in Arbeitsbereich einen Fall für in Betrieb befindliche medizinische Geräte an, um die Aktivitäten für ein in Betrieb befindliches medizinisches Gerät abzuschließen.
Verstehen Sie den Lebenszyklus eines medizinisches	Machen Sie sich mit den verschiedenen Status eines In-Service-Falls für medizinische Geräte vertraut.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben zur Verwaltungvon in Betrieb befindlichen Fällen für medizinische Geräte (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Gerät in Betrieb Fall.	
Arbeiten Sie an einem medizinisches Gerät in Betrieb Fall.	Verwenden Sie das mit der Anwendung Healthcare CMMS verfügbare Playbook, um in Betrieb befindliche Fälle für medizinische Geräte zu verwalten.
Bewerten Sie die Risiken von medizinischen Geräten.	Bewerten Sie Risiken, und schließen Sie Ihre Bewertungen ab, wenn ein medizinisches Gerät auf „In Betrieb“ gesetzt wird, und übermitteln Sie die Bewertung an die relevanten Genehmiger.

In Service-Fall für medizinische Geräte in Arbeitsbereichanzeigen

Zeigen Sie in Arbeitsbereich einen Fall für in Betrieb befindliche medizinische Geräte an, um den Prozess für in Betrieb befindliche medizinische Geräte abzuschließen.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Sie müssen Zugriff auf in Betrieb befindliche Fälle für medizinische Geräte haben.

Erforderliche Rolle: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle** > *Healthcare CMMS* > **Arbeitsbereich**.
2. Zeigen Sie Fälle in Betrieb von medizinischen Geräten an, die Ihnen oder Ihren Gruppen zugewiesen sind.
   - Zeigen Sie die Ihnen zugewiesenen in Betrieb befindlichen Fälle für medizinische Geräte an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Fall „Medizinisches Gerät in Betrieb“** > **Meine Fälle**.
   - Zeigen Sie alle offenen Fälle für in Betrieb befindliche medizinische Geräte an, die Ihnen zugewiesen sind, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Fall „Medizinisches Gerät in Betrieb“** > **Meine offenen Fälle**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie in Betrieb befindliche Fälle für medizinische Geräte, die zu Ihren Gruppen gehören, aber niemandem zugewiesen wurden, an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Fall „Medizinisches Gerät in Betrieb“** > **Nicht zugewiesene Fälle meiner Gruppen**.
- Zeigen Sie alle in Betrieb befindlichen Fälle für medizinische Geräte an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Fall „Medizinisches Gerät in Betrieb“** > **Alle**.

3. Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, den Sie anzeigen möchten.

Ergebnisse

Die Seite des ausgewählten in Betrieb befindlichen medizinischen Geräts wird auf einer anderen Registerkarte in Arbeitsbereich geöffnet und zeigt die folgenden Komponenten an:

Playbook

Die umsetzbaren Aktivitäten, die zum Abschließen des Workflows für in Betrieb befindliche medizinische Geräte verwendet werden.

Details

Details des in Service befindlichen medizinischen Geräts.

Arbeitsaufträge

Arbeitsaufträge für die Erstprüfung medizinischer Geräte.

Betroffene Installationsbasiselemente

Medizinische Geräte, die als Installationsbasiselemente konfiguriert sind.

Ein Fall in Betrieb eines medizinischen Geräts ist eine Art von Fall für ein medizinisches Gerät, der auf einem Gesundheitsfall und stattdessen auf einem Kundenservicefall basiert. Abhängig von den von Ihrem Administrator vorgenommenen Konfigurationen und Ihrer Rolle werden möglicherweise zusätzliche Registerkarten angezeigt, die einem Kundenservicefall für den Fall eines in Betrieb befindlichen medizinischen Geräts ähneln.

Weitere Informationen zu den Registerkarten, die für einen Kundenservicefall verfügbar sind, finden Sie unter Kundenservicefallformular .

Lebenszyklus eines in Betrieb befindlichen medizinischen Geräts

In Betrieb befindliche Fälle für medizinische Geräte in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) können einen der verschiedenen Status aufweisen, während sie den Erfüllungszyklus durchlaufen.

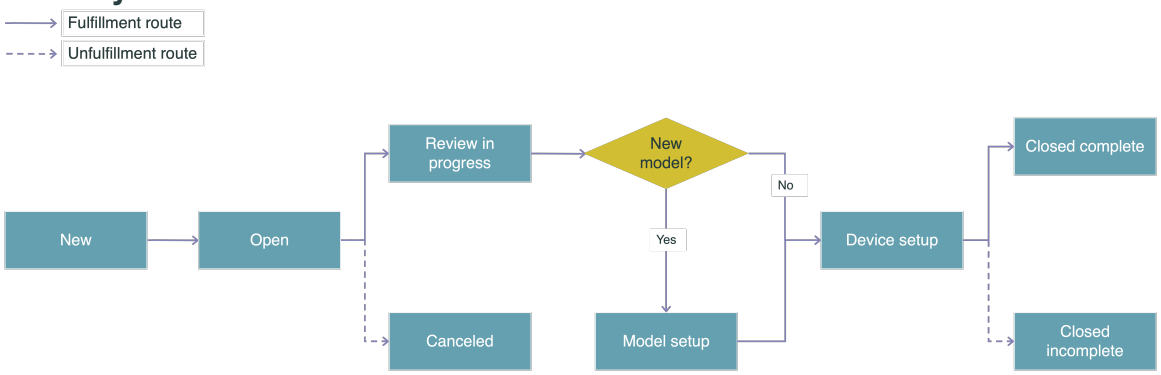
Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Status eines In-Service-Falls für ein medizinisches Gerät.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lebenszyklus einesin Betrieb befindlichen medizinischen Geräts



Status vonin Betrieb befindlichen Fällen für medizinische Geräte

Status	Beschreibung
Neu	Fallfür in Betrieb befindliches medizinisches Gerät wurde erstellt, ist jedoch noch niemandem zugewiesen.
Offen	In Service-Fall für medizinisches Gerät ist zugewiesen.
Überprüfung in Bearbeitung	Fallfür in Betrieb befindliches medizinisches Gerät wird von einem medizinischen Techniker überprüft.
Modell-Setup	Ein neues Modell für medizinische Geräte wird erstellt, und ein Wartungsplan wird für das Modell erstellt. **Hinweis:** Der Status **Modell-Setup** tritt auf, wenn ein neues medizinisches Gerätemodell für das medizinische Gerät angefordert wird.
Geräte-Setup	Ein medizinisches Gerät wird der Anwendung hinzugefügt, Risiken werden für das medizinische Gerät bewertet, und der Arbeitsauftrag für die Erstprüfung des medizinischen Geräts wird abgeschlossen.
Abgeschlossen	Fallfür in Betrieb befindliches medizinisches Gerät wurde mit dem Lösungscode und Notizen geschlossen, und der Prozess für in Betrieb befindliches medizinisches Gerät wurde abgeschlossen.
Unvollständig geschlossen	Der Fallfür ein in Betrieb befindliches medizinisches Gerät wurde als unvollständig markiert, da das medizinische Gerät nicht in Betrieb war.
Abgebrochen	Der Fallin Betrieb eines medizinischen Geräts wurde aufgrund einer ungültigen Anforderung abgebrochen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können einen in Betrieb befindlichen Fall für ein medizinisches Gerät nicht bearbeiten, wenn der Status des Falls auf **Geschlossen – vollständig**, **Geschlossen – unvollständig**oder **Abgebrochen**festgelegt ist.

An einem in Betrieb befindlichen Fall für ein medizinisches Gerät in Arbeitsbereicharbeiten

Verwenden Sie das mit der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) verfügbare Playbook, um Fälle für in Betrieb befindliche medizinische Geräte zu verwalten und Anforderungen zur Inbetriebnahme der medizinischen Geräte abzuschließen.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Die Playbook-Experience bietet Erfüllern Einblick in geschäftsübergreifende Workflows und die umsetzbaren Aktivitäten, die zum Abschließen dieser Workflows verwendet werden. Wenn die Playbook-Experience mit Arbeitsbereich in Healthcare CMMSaktiviert ist, wird die Registerkarte **Playbook** für ein in Betrieb befindliches medizinisches Gerät angezeigt. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Mit Playbook interagieren .

Als klinischer Ingenieur mit der Rolle sn_hcls_cmms.clinical_engineer können Sie das Playbook Healthcare CMMS verwenden, um alle in Betrieb befindlichen Aktivitäten für medizinische Geräte für ein medizinisches Gerät abzuschließen. Sie können auf die Registerkarte **Playbook** in Arbeitsbereich zugreifen, wenn Ihnen ein in Betrieb befindlicher Fall für medizinische Geräte zugewiesen ist. Der Workflow Healthcare CMMS füllt die Falldaten für alle gestarteten Aktivitäten auf der Registerkarte **Playbook** aus. Sie können eine Phase im Playbook auswählen, um die mit der Phase verknüpften Aktivitäten abzuschließen.

Standardmäßig stehen Ihnen als klinischer Ingenieur mit der Rolle sn_hcls_cmms.clinical_engineer auf der Registerkarte **Playbook** von Arbeitsbereichdie folgenden Phasen zur Verfügung.

Healthcare CMMS Playbook-Phasen für In-Service-Fälle von medizinischen Geräten

Phase	Beschreibung
Aufnahme des Modells für medizinische Geräte	Überprüfen Sie das Modell des medizinischen Geräts, das dem medizinischen Gerät zugeordnet ist.
Wartungsplanaufnahme	Erfassen oder überprüfen Sie die vom Patienten gewählte Präferenz für die Untersuchung von Leistungen, und verwalten Sie die Vorautorisierungsaktivitäten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Healthcare CMMS Playbook-Phasen für In-Service-Fälle von medizinischen Geräten (Fortsetzung)

Phase	Beschreibung
Aufnahme von medizinischen Geräten	Überprüfen Sie die zu verwendenden medizinischen Geräte und die Arbeitsaufträge, die für die Erstprüfung dieser Geräte erstellt wurden.
Wartungspläne	Überprüfen Sie die Wartungspläne, die für die in Betrieb zu nehmenden medizinischen Geräte ausgewählt wurden.
Überprüfen und bestätigen Sie	Schließen Sie die Anforderung für das in Betrieb befindliche medizinische Gerät.

Hinweis:
Der Status des Falls des in Betrieb befindlichen medizinischen Geräts ändert sich, wenn Sie eine Phase im Playbook abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus eines in Betrieb befindlichen medizinischen Geräts.

Überprüfung des Modells für medizinische Geräte

Schließen Sie in der Aufnahmephase **für das Modell für medizinische Geräte** des Playbooks die Aktivität **„Modell überprüfen“** ab, indem Sie den Namen, die Nummer und die Herstellerdetails überprüfen, einschließlich der Kurzbeschreibung, die für ein medizinisches Gerätemodell eingegeben wurde, das in einer Anforderung für ein in Betrieb befindliches medizinisches Gerät enthalten ist, und ändern Sie die Details. bei Bedarf.

Hinweis:
Wenn für das medizinische Gerät kein neues Modell erforderlich ist, wird die **Aufnahmephase für das medizinische Gerätemodell** nicht im Playbook angezeigt.

Wartungspläne verwalten

Schließen Sie in der **Wartungsplan-** Aufnahmephase des Playbooks die Aktivität **Wartungspläne verwalten** ab, indem Sie Wartungspläne und -zeitpläne für das medizinische Gerät verwalten. Sie können einen neuen Wartungsplan erstellen, indem Sie **auf Plan hinzufügen** klicken und auf der Seite Arbeitsplan einen Arbeitsplan erstellen.

Auf der neuen Seite „Arbeitsplan“ werden die erforderlichen Bedingungen und festgelegten Bedingungen automatisch ausgefüllt.

Hinweis:
Wenn für das medizinische Gerät kein neues Modell erforderlich ist, wird die Aufnahmephase für den **Wartungsplan** nicht im Playbook angezeigt.

Abschluss der Aktivitäten zur Aufnahme von Medizinprodukten

Führen Sie in der Aufnahmephase **für medizinische Geräte** des Playbooks die folgenden Aktivitäten durch:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. **Geräte überprüfen**: Überprüfen Sie die medizinischen Geräte, die in einem Modell für medizinische Geräte enthalten sind, und bearbeiten Sie die Details bei Bedarf. Sie bewerten auch die Risiken für ein medizinisches Gerät. Wenn die Risikobewertung abgeschlossen ist, wird die Risikopunktzahl für das Gerät angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Bewerten Sie die Risiken bei der Inbetriebnahme eines medizinischen Geräts.

   Nachdem das medizinische Gerät überprüft wurde, wird automatisch ein Arbeitsauftrag für die Erstinspektion für jedes im Modell enthaltene Gerät erstellt.

2. **Arbeitsaufträge überprüfen**: Markieren Sie diesen Schritt als abgeschlossen, wenn ein Techniker den mit dem Gerät verknüpften Arbeitsauftrag abschließt. Sie können auch alle Arbeitsaufträge anzeigen, die dem Modell des medizinischen Geräts zugeordnet sind, oder einen weiteren Arbeitsauftrag erstellen, indem Sie **auf Alle anzeigen**klicken.

Wartungspläne werden überprüft

Überprüfen Sie in der Phase **Wartungspläne** des Playbooks den Zeitplan des Wartungsplans für das Gerät, der automatisch aus dem Modell für medizinische Geräte übernommen wird.

Die Anforderung für die Verwendung des medizinischen Geräts wird geschlossen

Schließen Sie in der Phase **Überprüfen und Bestätigen** des Playbooks die Aktivität **Fall** schließen ab, indem Sie warten, bis alle anderen Aktivitäten abgeschlossen sind, und wählen Sie dann einen Lösungscode aus, und fügen Sie Lösungsnotizen hinzu.

Hinweis:
Nachdem der Status des in Betrieb befindlichen medizinischen Geräts auf **Geschlossen – vollständig**festgelegt wurde, wird der Status des medizinischen Geräts automatisch auf **Installiert**festgelegt.

Bewerten Sie die Risiken bei der Inbetriebnahme eines medizinischen Geräts

Bewerten Sie die Risiken im Zusammenhang mit der Identifizierung der Patientensicherheit und dem Compliance-Risikomanagement, wenn Sie ein medizinisches Gerät in Betrieb nehmen, und übermitteln Sie die Bewertung an die relevanten Genehmiger.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

- Ihr Administrator muss eine Risikobewertungsmethode konfiguriert haben, um ein medizinisches Gerät innerhalb eines medizinischen Gerätemodells in Betrieb zu nehmen.
- Sie müssen Zugriff auf in Betrieb befindliche Fälle für medizinische Geräte haben.

Erforderliche Rolle: sn_hcls_cmms.clinical_engineer oder sn_hcls_cmms.sm_agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Risikobewertung auch im Risiko-Arbeitsbereichdurchführen. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie eine erweiterte Risikobewertung in durch Risiko-Arbeitsbereich .

Hinweis:
Die Risikobewertungsmethode zur Inbetriebnahme eines medizinischen Geräts ist der Typ der Restrisikobewertung.

Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle** > *Healthcare CMMS* > **Arbeitsbereich**.
2. Zeigen Sie die Ihnen zugewiesenen in Betrieb befindlichen Fälle für medizinische Geräte an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Fall „Medizinisches Gerät in Betrieb“** > **Meine Fälle**.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, der dem medizinischen Gerät zugeordnet ist, für das Sie die Risiken bewerten möchten.
4. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich im Detailbereich „Datensatzdetails“ **auf Risiko bewerten**.
5. Klicken Sie im angezeigten Dialogfeld auf den Link zur Risikobewertung.
6. Klicken Sie auf der Registerkarte HCLS-Risikobewertung **auf Bewertung starten**.
7. Füllen Sie auf der Registerkarte Risikobewertung den Risikofragebogen aus, um das medizinische Gerät in Betrieb zu nehmen.
8. Klicken Sie auf **Überprüfen und absenden**.
9. Um Ihre Bewertung abzuschließen und zur Genehmigung zu senden, klicken Sie auf **Speichern**und dann auf **Genehmigung anfordern**.
10. Geben Sie im Dialogfeld „Kommentare hinzufügen“ Ihre Kommentare in das Textfeld ein, und klicken Sie dann auf **Absenden**.

AEM-Fälle für medizinische Geräte in Arbeitsbereichverwalten

Sie können Arbeitsbereich verwenden, um AEM-Fälle für medizinische Geräte zu verwalten.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Wenn eine AEM-Anforderung zur Überprüfung des aktuellen Wartungsplans für ein medizinisches Gerätemodell über ein Serviceportal übermittelt wird, wird ein AEM-Fall für ein medizinisches Gerät erstellt, an dem ein klinischer Techniker arbeiten kann. Als klinischer Ingenieur mit der Rolle sn_hcls_cmms.clinical_engineer können Sie die AEM-Anforderung überprüfen, alle aktuellen Wartungspläne entfernen und den Zeitplan des Wartungsplans ändern, um die AEM-Anforderung abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AEM-Fallverwaltungsaufgaben für medizinische Geräte

Aufgabe	Beschreibung
Greifen Sie auf das zu Arbeitsbereich.	Verwenden Sie die Homepage in Arbeitsbereich, um AEM-Fälle für medizinische Geräte schnell zu scannen und darauf zuzugreifen.
Anzeigen: a Medizinisches Gerät AEM Fall in Arbeitsbereich.	Zeigen Sie einen AEM-Fall für medizinische Geräte in Arbeitsbereich an, um die Überprüfung einer AEM-Anforderung abzuschließen, die einem medizinischen Gerätemodell zugeordnet ist.
Verstehen Sie den Lebenszyklus eines Medizinisches Gerät AEM Fall.	Machen Sie sich mit den verschiedenen Status eines AEM-Falls für ein medizinisches Gerät vertraut.
Arbeiten Sie an einem medizinisches Gerät in Betrieb Fall.	Verwenden Sie das mit der Anwendung Healthcare CMMS verfügbare Playbook, um AEM-Fälle für medizinische Geräte zu verwalten.

AEM-Fall für medizinisches Gerät in Arbeitsbereichanzeigen

Zeigen Sie einen AEM-Fall für medizinische Geräte in Arbeitsbereich an, um die Überprüfung einer AEM-Anforderung (Alternative Equipment Maintenance) für ein medizinisches Gerätemodell abzuschließen.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Sie müssen Zugriff auf AEM-Fälle für medizinische Geräte haben.

Erforderliche Rolle: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle** > *Healthcare CMMS* > **Arbeitsbereich**.
2. Zeigen Sie AEM-Fälle für medizinische Geräte an, die Ihnen oder Ihren Gruppen zugewiesen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie AEM-Fälle für medizinische Geräte an, die Ihnen zugewiesen sind, indem Sie zu navigieren **Listen** > **AEM-Fall für medizinisches Gerät** > **Meine Fälle**.
- Zeigen Sie alle offenen AEM-Fälle für medizinische Geräte an, die Ihnen zugewiesen sind, indem Sie zu navigieren **Listen** > **AEM-Fall für medizinisches Gerät** > **Meine offenen Fälle**.
- Zeigen Sie AEM-Fälle für medizinische Geräte an, die zu Ihren Gruppen gehören, aber niemandem zugewiesen wurden, indem Sie zu navigieren **Listen** > **AEM-Fall für medizinisches Gerät** > **Nicht zugewiesene Fälle meiner Gruppen**.
- Zeigen Sie alle AEM-Fälle für medizinische Geräte an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **AEM-Fall für medizinisches Gerät** > **Alle**.

3. Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, den Sie anzeigen möchten.

Ergebnisse

Die Seite des ausgewählten AEM-Falls für das medizinische Gerät wird auf einer anderen Registerkarte in Arbeitsbereich geöffnet und zeigt die folgenden Komponenten an:

Playbook

Umsetzbare Aktivitäten, die zum Abschließen der AEM-Empfehlungen verwendet werden.

Details

Details des AEM-Falls für das medizinische Gerät.

Verantwortliche Vertragsgenehmigung

Genehmiger der AEM-Anforderungen.

Ein AEM-Fall für ein medizinisches Gerät ist eine Art von Fall für ein medizinisches Gerät, der auf einem Gesundheitsfall und stattdessen auf einem Kundenservicefall basiert. Abhängig von den von Ihrem Administrator und Ihrer Rolle vorgenommenen Konfigurationen werden für den AEM-Fall für medizinische Geräte möglicherweise zusätzliche Registerkarten angezeigt, die einem Kundenservicefall ähneln.

Weitere Informationen zu den Registerkarten, die für einen Kundenservicefall verfügbar sind, finden Sie unter Kundenservicefallformular .

Lebenszyklus eines AEM-Falls für medizinische Geräte

AEM-Fälle für medizinische Geräte in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) können sich während des Erfüllungszyklus in einem von mehreren Status befinden.

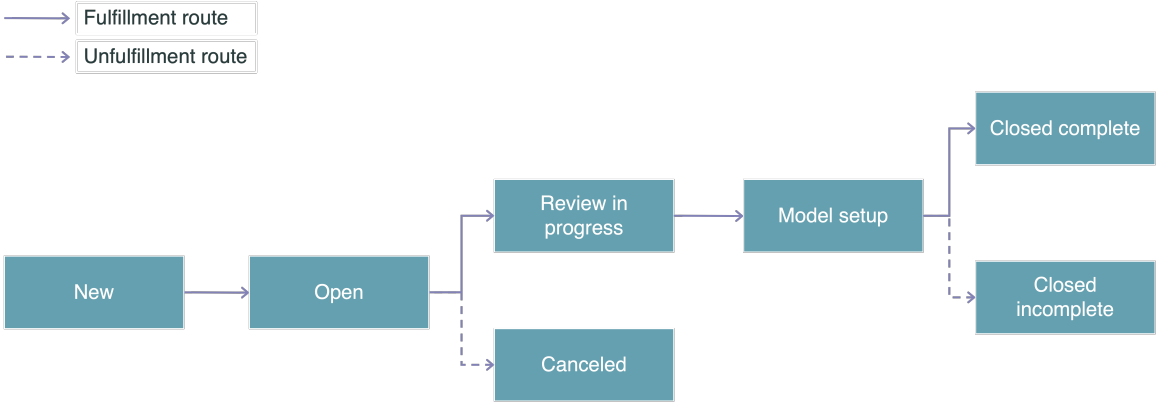
Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Status eines AEM-Falls für ein medizinisches Gerät.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AEM-Falllebenszyklus für medizinische Geräte



AEM-Fallstatus für medizinische Geräte

Status	Beschreibung
Neu	AEM-Fall für medizinisches Gerät wurde erstellt, aber noch niemandem zugewiesen.
Offen	AEM-Fall für medizinisches Gerät ist zugewiesen.
Überprüfung in Bearbeitung	AEM-Fall für medizinisches Gerät wird von einem medizinischen Techniker überprüft.
Modell-Setup	Für das Modell wird basierend auf der AEM-Anforderung ein neuer Wartungsplan erstellt.
Abgeschlossen	AEM-Fall für medizinisches Gerät wurde mit dem Lösungscode und Notizen geschlossen, und der Überprüfungsprozess der AEM-Anforderung wurde abgeschlossen.
Unvollständig geschlossen	AEM-Fall für medizinisches Gerät wurde als unvollständig markiert, da die AEM-Anforderung nicht genehmigt wurde.
Abgebrochen	AEM-Fall für medizinisches Gerät wurde abgebrochen, da die AEM-Anforderung ungültig war.

Hinweis:
Sie können einen AEM-Fall für ein medizinisches Gerät nicht bearbeiten, wenn der Status des Falls auf **Geschlossen – vollständig**, **Geschlossen – unvollständig**oder **Abgebrochen**festgelegt ist.

An einem AEM-Fall für ein medizinisches Gerät in Arbeitsbereicharbeiten

Verwenden Sie das mit der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) verfügbare Playbook, um AEM-Fälle für medizinische Geräte zu verwalten und die Überprüfung einer AEM-Anforderung (Alternative Equipment Maintenance) für ein medizinisches Gerätemodell abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Die Playbook-Experience bietet Erfüllern Einblick in geschäftsübergreifende Workflows und die umsetzbaren Aktivitäten, die zum Abschließen dieser Workflows verwendet werden. Wenn die Playbook-Experience mit Arbeitsbereich in Healthcare CMMSaktiviert ist, wird die Registerkarte **Playbook** für einen AEM-Fall für medizinische Geräte angezeigt. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Mit Playbook interagieren .

Als klinischer Ingenieur mit der Rolle sn_hcls_cmms.clinical_engineer können Sie mit dem Playbook Healthcare CMMS alle Aktivitäten zur Überprüfung einer AEM-Anforderung für ein medizinisches Gerätemodell abschließen. Sie können auf die Registerkarte **Playbook** in Arbeitsbereich zugreifen, wenn Ihnen ein AEM-Fall für medizinische Geräte zugewiesen ist. Der Workflow Healthcare CMMS füllt die Falldaten für alle gestarteten Aktivitäten auf der Registerkarte **Playbook** aus. Sie können eine Phase im Playbook auswählen, um die mit der Phase verknüpften Aktivitäten abzuschließen.

Standardmäßig stehen Ihnen als klinischer Ingenieur mit der Rolle sn_hcls_cmms.clinical_engineer auf der Registerkarte **Playbook** von Arbeitsbereichdie folgenden Phasen zur Verfügung.

Healthcare CMMS Playbook-Phasen für AEM-Fälle für medizinische Geräte

Phase	Beschreibung
Aufnahme	Überprüfen Sie die Details des AEM-Falls für das medizinische Gerät, nehmen Sie Änderungen am vorhandenen Wartungsplan vor, und senden Sie die AEM-Anforderung zur Genehmigung.
Verwalten Sie den AEM-Plan	Entfernen Sie das medizinische Gerätemodell aus dem aktuellen Wartungsplan.
Überprüfen und bestätigen Sie	Schließen Sie die Überprüfungsanforderung.

Hinweis:
Der Status des AEM-Falls für medizinische Geräte wird verbessert, wenn Sie eine Phase im Playbook abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus eines in Betrieb befindlichen medizinischen Geräts.

Die Aktivitäten zur ersten Überprüfung werden abgeschlossen

Führen Sie in der Phase **„Aufnahme“** des Playbooks die folgenden Aktivitäten aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. **AEM-Anforderung überprüfen**: Überprüfen Sie die für eine AEM-Anforderung für ein medizinisches Gerätemodell eingegebenen Details, und aktualisieren Sie die Details bei Bedarf.
2. **AEM-Anforderung zur Genehmigung senden**: Überprüfen Sie alle zusätzlichen Informationen, die für das Modell des medizinischen Geräts erforderlich sind, und senden Sie die AEM-Anforderung zur Genehmigung. Wenn von Ihrem Administrator ein Genehmigungs-Workflow für die AEM-Anforderung konfiguriert wurde, wird die AEM-Anforderung zur Genehmigung übermittelt.

AEM-Anforderungen verwalten

Schließen Sie in der Phase **„AEM-Plan verwalten“** des Playbooks die Aktivität **Aus Wartungsplänen entfernen** ab, indem Sie das Modell für medizinische Geräte aus dem aktuellen Wartungsplan entfernen, falls verfügbar.

Sie können einen neuen Wartungsplan erstellen, indem Sie **auf Plan hinzufügen** klicken und auf der Seite Arbeitsplan einen Arbeitsplan erstellen.

Auf der neuen Seite „Arbeitsplan“ werden die erforderlichen Bedingungen und festgelegten Bedingungen automatisch ausgefüllt.

Die AEM-Anforderung wird geschlossen

Schließen Sie in der Phase **Überprüfen und Bestätigen** des Playbooks die Aktivität **Fall** schließen ab, indem Sie warten, bis alle anderen Aktivitäten abgeschlossen sind, und wählen Sie dann einen Lösungscode aus, und fügen Sie Lösungsnotizen hinzu.

Fälle von Problemen mit medizinischen Geräten in Arbeitsbereichverwalten

Sie können Arbeitsbereich verwenden, um Fälle von Problemen mit medizinischen Geräten zu verwalten.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows in Medizingeräte-Management finden Sie unter Außendienst-Management. Informationen zur Verwendung von Bestands- und Verwaltungs-Workflows in Medizingeräte-Management finden Sie unter Enterprise Asset Management for Healthcare.

Wenn ein Problem mit einem medizinischen Gerät von einem Serviceportal gemeldet wird, wird in der zugehörigen Instanz ServiceNow ein Fall für das Problem mit dem medizinischen Gerät erstellt.

Als klinischer Ingenieur mit der Rolle sn_hcls_cmms.clinical_engineer können Sie die korrigierende Wartung von medizinischen Geräten verwalten, indem Sie die Fälle von medizinischen Geräten lösen. Weitere Informationen finden Sie unter An einem Fall für ein medizinisches Geräteproblem arbeiten.

An einem Fall für ein medizinisches Geräteproblem arbeiten

Bearbeitung des Problemfalls für medizinische Geräte für die korrigierende Wartung von medizinischen Geräten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows in Medizingeräte-Management finden Sie unter Außendienst-Management. Informationen zur Verwendung von Bestands- und Verwaltungs-Workflows in Medizingeräte-Management finden Sie unter Enterprise Asset Management for Healthcare.

Erforderliche Rolle: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Prozedur

1. Verwenden Sie die Homepage in Arbeitsbereich für schnelles Scannen und Zugriff Problem mit medizinischen Geräten Fälle.
2. Anzeigen: a Problem mit medizinischen Geräten Fall in Arbeitsbereich.
3. **Wahlweise:** Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag, um die Art der erforderlichen Arbeit zur Lösung des Problems mit dem medizinischen Gerät anzugeben.
4. Schließen Sie Problem mit medizinischen Geräten Fall.

Problemfall für medizinische Geräte in Arbeitsbereichanzeigen

Zeigen Sie einen Problemfall für medizinische Geräte in Arbeitsbereich an, um die für medizinische Geräte gemeldeten Probleme zu beheben.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Sie müssen Zugriff auf Fälle mit medizinischen Geräten haben.

Erforderliche Rolle: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle** > *Healthcare CMMS* > **Arbeitsbereich**.
2. Zeigen Sie Probleme mit medizinischen Geräten an, die Ihnen oder Ihren Gruppen zugewiesen sind.
   - Zeigen Sie Ihnen zugewiesene Problemfälle für medizinische Geräte an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Fall „Problem mit medizinischen Geräten“** > **Meine Fälle**.
   - Zeigen Sie alle offenen Fälle von medizinischen Geräten an, die Ihnen zugewiesen sind, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Fall „Problem mit medizinischen Geräten“** > **Meine offenen Fälle**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie Problemfälle für medizinische Geräte an, die zu Ihren Gruppen gehören, aber niemandem zugewiesen wurden, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Fall „Problem mit medizinischen Geräten“** > **Nicht zugewiesene Fälle meiner Gruppen**.
- Zeigen Sie alle Probleme mit medizinischen Geräten an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Fall „Problem mit medizinischen Geräten“** > **Alle**.

3. Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, den Sie anzeigen möchten.

Ergebnisse

Die ausgewählte Seite des Problemfalls mit dem Problem des medizinischen Geräts wird auf einer anderen Registerkarte in Arbeitsbereich geöffnet und zeigt die folgenden Komponenten an:

Details

Details des AEM-Falls für das medizinische Gerät.

Arbeitsaufträge

Arbeitsaufträge für klinische Ingenieure, um die erforderlichen Aktionen auszuführen und die Probleme mit medizinischen Geräten zu beheben.

Betroffene Installationsbasiselemente

Medizinische Geräte, die als Installationsbasiselemente konfiguriert sind.

Ein Fall mit einem Problem mit einem medizinischen Gerät ist eine Art von Fall für ein medizinisches Gerät, der auf einem Gesundheitsfall und stattdessen auf einem Kundenservicefall basiert. Abhängig von den von Ihrem Administrator vorgenommenen Konfigurationen und Ihrer Rolle können für den Fall des Problems des medizinischen Geräts zusätzliche Registerkarten angezeigt werden, die einem Kundenservicefall ähneln.

Weitere Informationen zu den Registerkarten, die für einen Kundenservicefall verfügbar sind, finden Sie unter Kundenservicefallformular .

Lebenszyklus eines Problemfalls für ein medizinisches Gerät

Fällemit Problemen bei medizinischen Geräten in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) können sich während des Erfüllungszyklus in einem von mehreren Status befinden.

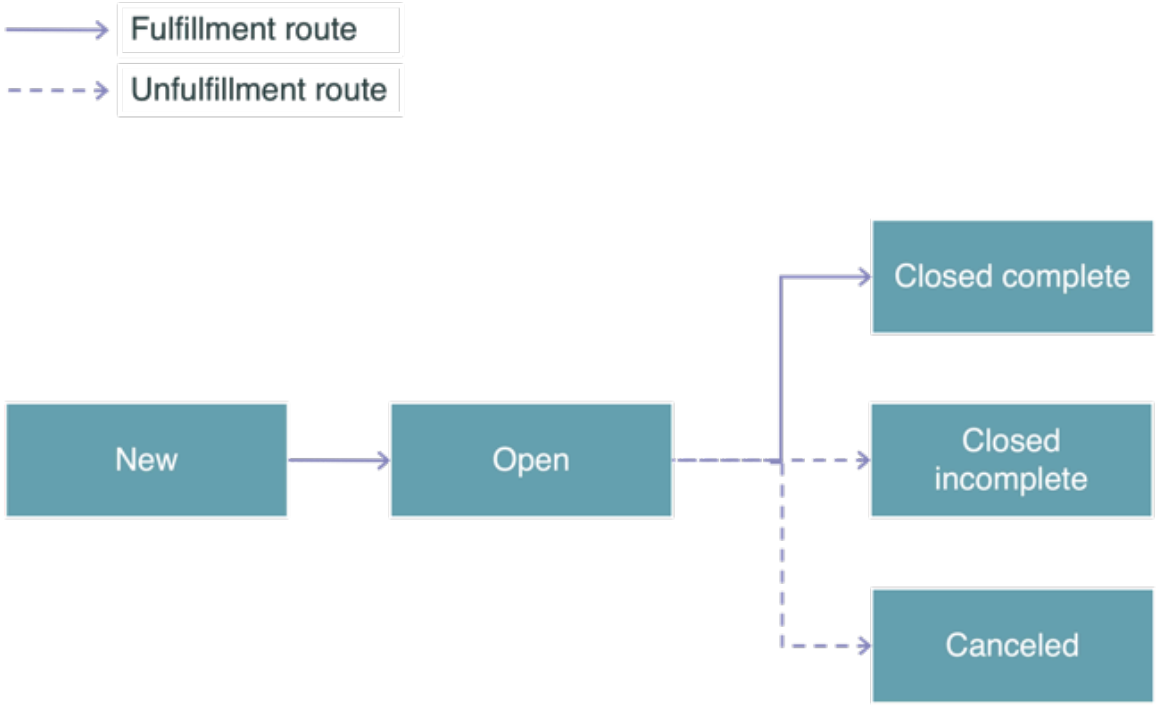
Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Status eines Problemfalls für ein medizinisches Gerät.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lebenszyklus einesProblemfalls für medizinische Geräte



Fallstatusfür Problem mit medizinischem Gerät

Status	Beschreibung
Neu	Fallfür medizinische Geräte wurde erstellt, ist jedoch noch niemandem zugewiesen.
Offen	Fallfür medizinische Geräte ist zugewiesen.
Abgeschlossen	Fallfür das Problem mit dem medizinischen Gerät wurde mit dem Lösungscode und Notizen geschlossen, und das Problem mit dem medizinischen Gerät wurde als gelöst betrachtet.
Unvollständig geschlossen	Fallfür das Problem des medizinischen Geräts wurde als unvollständig markiert, da das Problem nicht gelöst wurde.
Abgebrochen	Fallfür medizinische Geräte wurde abgebrochen, da es sich um eine ungültige Anforderung handelte.

Hinweis:
Sie können einen Fall für ein medizinisches Gerät nicht bearbeiten, wenn der Status des Falls auf **Geschlossen – vollständig**, **Geschlossen – unvollständig**oder **Abgebrochen**festgelegt ist.

Erstellt einen Arbeitsauftrag für einen Fall mit dem Problem eines medizinischen Geräts

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag, um die Art der Arbeit anzugeben, die zur Lösung eines Problemfalls mit einem medizinischen Geräterforderlich ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Erforderliche Rolle: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle** > *Healthcare CMMS* > **Arbeitsbereich**.
2. Gehe zu **Listen** > **Fall „Problem mit medizinischen Geräten“** > **Alle**.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, für den Sie einen Arbeitsauftrag erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte Details **auf Arbeitsauftrag erstellen**.
5. Beschreiben Sie auf der Registerkarte Arbeitsauftrag in den Feldern **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung** die angeforderte Arbeit.
6. Füllen Sie die anderen Details aus, z. B. den Standort, an dem die Arbeit erforderlich ist, die Vorlage für die Erstellung des Arbeitsauftrags und die für die Durchführung des Arbeitsauftrags erforderlichen Kompetenzen.
7. Klicken Sie im Abschnitt „Zeitplanung“ im Feld **Angefordert fällig bis auf** das und wählen Sie ein Datum und eine Uhrzeit aus, bis wann der Arbeitsauftrag abgeschlossen sein muss.
8. Klicken Sie auf **Bereit für Qualifizierung**.

Ergebnisse

Es wird automatisch eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellt. Kurzbeschreibung, Beschreibung und Ort des Arbeitsauftrags werden in die Aufgabe kopiert.

Nächste Maßnahme

Ein Benutzer mit der Rolle sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician kann dann die Arbeitsauftragsaufgabe abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben verwalten.

Nachdem die Arbeitsauftragsaufgabe abgeschlossen ist, können Sie den Fall schließen. Weitere Informationen finden Sie unter Schließt einen Problemfall für medizinische Geräte.

Schließt einen Problemfall für medizinische Geräte

Geben Sie die Lösungsdetails für den Fall des medizinischen Geräts ein, und schließen Sie einen Fall des medizinischen Geräts.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Erforderliche Rolle: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Fall schließen, wenn der zugehörige Arbeitsauftrag abgeschlossen und das Problem mit dem medizinischen Gerät gelöst ist.

Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle** > *Healthcare CMMS* > **Arbeitsbereich**.
2. Gehe zu **Listen** > **Fall „Problem mit medizinischen Geräten“** > **Alle**.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, den Sie schließen möchten.
4. Geben Sie im Abschnitt Abschlussinformationen der Registerkarte Details den Lösungsstatus des Falls an, indem Sie einen Lösungscode in der Liste **Lösungscode** auswählen.
5. Geben Sie alle Informationen im Zusammenhang mit dem Abschluss im Feld **Auflösungshinweise** ein.
6. Klicken Sie auf **Fall schließen**.

Verwalten von Fällen von außer Betrieb genommenen medizinischen Geräten in Arbeitsbereich

Sie können Arbeitsbereich verwenden, um Fälle von außer Betrieb genommenen medizinischen Geräten zu verwalten.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Wenn eine Anforderung zum Setzen eines medizinischen Geräts auf „Außer Betrieb“ über ein Serviceportal übermittelt wird, wird ein Fall für ein medizinisches Gerät außer Betrieb erstellt, an dem ein klinischer Techniker arbeiten kann. Als klinischer Ingenieur mit der Rolle sn_hcls_cmms.clinical_engineer können Sie ein medizinisches Gerät auf den Status „Außer Betrieb“ setzen. Weitere Informationen finden Sie unter Healthcare Computerized Maintenance Management System : Szenario für medizinische Geräte, das nicht in Betrieb ist.

Verwaltung von Fällenvon außer Betrieb genommenen medizinischen Geräten

Aufgabe	Beschreibung
Greifen Sie auf das zu Arbeitsbereich.	Verwenden Sie die Homepage in Arbeitsbereich, um Fälle von außer Betrieb genommenen medizinischen Geräten schnell zu scannen und darauf zuzugreifen.
Anzeigen: a medizinisches Gerät außer Betrieb Fall in Arbeitsbereich.	Zeigen Sie in Arbeitsbereich einen Fall für ein medizinisches Gerät außer Betrieb an, um Aktivitäten für ein medizinisches Gerät abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwaltung von Fällenvon außer Betrieb genommenen medizinischen Geräten (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Verstehen Sie den Lebenszyklus eines medizinisches Gerät außer Betrieb Fall.	Machen Sie sich mit den verschiedenen Status eines Falls für ein außer Betrieb befindliches medizinisches Gerät vertraut.
Arbeiten Sie an einem medizinisches Gerät außer Betrieb Fall.	Verwenden Sie das mit der Anwendung Healthcare CMMS verfügbare Playbook, um Fälle von außer Betrieb genommenen medizinischen Geräten zu verwalten.

Anzeigen eines Falls für ein medizinisches Gerät außer Betrieb in Arbeitsbereich

Zeigen Sie in Arbeitsbereich einen Fall für ein medizinisches Gerät außer Betrieb an, um den Prozess abzuschließen, mit dem medizinische Geräte außer Betrieb gesetzt werden.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Sie müssen Zugriff auf Fälle von außer Betrieb befindlichen medizinischen Geräten haben.

Erforderliche Rolle: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle** > *Healthcare CMMS* > **Arbeitsbereich**.
2. Zeigen Sie Fälle für außer Betrieb befindliche medizinische Geräte an, die Ihnen oder Ihren Gruppen zugewiesen sind.
   - Zeigen Sie die Ihnen zugewiesenen Fälle für außer Betrieb befindliche medizinische Geräte an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Fall „Medizinisches Gerät außer Betrieb“** > **Meine Fälle**.
   - Zeigen Sie alle Ihnen zugewiesenen offenen Fälle für außer Betrieb befindliche medizinische Geräte an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Fall „Medizinisches Gerät außer Betrieb“** > **Meine offenen Fälle**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie Fälle von außer Betrieb genommenen medizinischen Geräten, die zu Ihren Gruppen gehören, aber niemandem zugewiesen wurden, an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Fall „Medizinisches Gerät außer Betrieb“** > **Nicht zugewiesene Fälle meiner Gruppen**.
- Zeigen Sie alle Fälle von außer Betrieb genommenen medizinischen Geräten an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Fall „Medizinisches Gerät außer Betrieb“** > **Alle**.

3. Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, den Sie anzeigen möchten.

Ergebnisse

Die Seite des ausgewählten außer Betrieb genommenen medizinischen Geräts wird auf einer anderen Registerkarte in Arbeitsbereich geöffnet und zeigt die folgenden Komponenten an:

Playbook

Die umsetzbaren Aktivitäten, die zum Abschließen des Workflows für außer Betrieb genommene medizinische Geräte verwendet werden.

Details

Details des Falls des außer Betrieb genommenen medizinischen Geräts.

Arbeitsaufträge

Arbeitsaufträge für die Erstprüfung medizinischer Geräte.

Betroffene Installationsbasiselemente

Medizinische Geräte, die als Installationsbasiselemente konfiguriert sind.

Ein Fall für ein medizinisches Gerät außer Betrieb ist eine Art von Fall für ein medizinisches Gerät, der auf einem Gesundheitsfall und stattdessen auf einem Kundenservicefall basiert. Abhängig von den von Ihrem Administrator vorgenommenen Konfigurationen und Ihrer Rolle können für den Fall, dass ein medizinisches Gerät außer Betrieb ist, zusätzliche Registerkarten angezeigt werden, die einem Kundenservicefall ähneln.

Weitere Informationen zu den Registerkarten, die für einen Kundenservicefall verfügbar sind, finden Sie unter Kundenservicefallformular .

Lebenszyklus eines außer Betrieb genommenen medizinischen Geräts

Außer Betrieb befindliche Fälle für medizinische Geräte in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) können einen der verschiedenen Status aufweisen, während sie den Erfüllungszyklus durchlaufen.

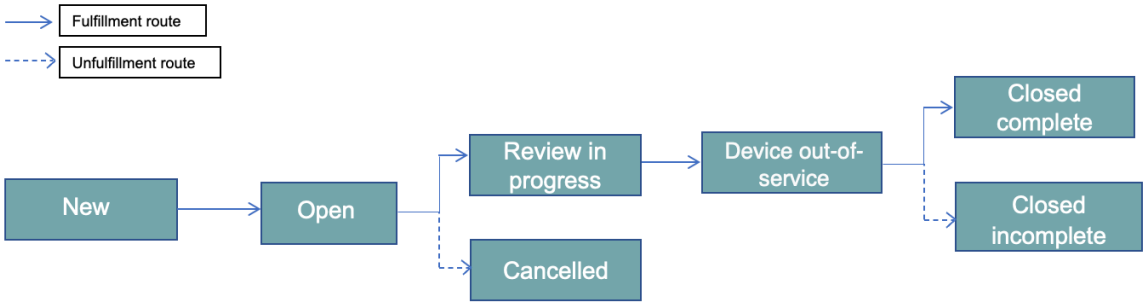
Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Status eines Falls für ein medizinisches Gerät außer Betrieb.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lebenszyklus eines außer Betrieb genommenen medizinischen Geräts



Fallstatusdes außer Betrieb genommenen medizinischen Geräts

Status	Beschreibung
Neu	Fallfür außer Betrieb genommenes medizinisches Gerät wurde erstellt, ist jedoch noch niemandem zugewiesen.
Offen	Fallfür außer Betrieb genommenes medizinisches Gerät wird zugewiesen.
Überprüfung in Bearbeitung	Der Falleines außer Betrieb genommenen medizinischen Geräts wird von einem medizinischen Techniker überprüft.
Medizinisches Gerät außer Betrieb	Storniert alle Arbeitsaufträge für das medizinische Gerät und setzt das medizinische Gerät auf außer Betrieb.
Abgeschlossen	Fallfür Außerbetriebnahme des medizinischen Geräts wurde mit dem Lösungscode und Notizen geschlossen, und der Prozess für die Außerbetriebnahme des medizinischen Geräts wurde abgeschlossen.
Unvollständig geschlossen	Der Fall„Außer Betrieb des medizinischen Geräts“ wurde als unvollständig markiert, da das medizinische Gerät nicht auf „Außer Betrieb“ gesetzt wurde.
Abgebrochen	Fallfür außer Betrieb genommenes medizinisches Gerät wurde abgebrochen, da es sich um eine ungültige Anforderung handelte.

In Arbeitsbereichan einem Fall für ein medizinisches Gerät außer Betrieb arbeiten

Verwenden Sie das mit der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) verfügbare Playbook, um Fälle von Außerbetriebnahme von medizinischen Geräten zu verwalten und Anforderungen zum Setzen der medizinischen Geräte auf außer Betrieb zu stellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Die Playbook-Experience bietet Erfüllern Einblick in geschäftsübergreifende Workflows und die umsetzbaren Aktivitäten, die zum Abschließen dieser Workflows verwendet werden. Wenn die Playbook-Experience mit Arbeitsbereich in Healthcare CMMSaktiviert ist, wird die Registerkarte **Playbook** für einen Fall außer Betrieb eines medizinischen Geräts angezeigt. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Mit Playbook interagieren .

Als klinischer Ingenieur mit der Rolle sn_hcls_cmms.clinical_engineer können Sie das Playbook Healthcare CMMS verwenden, um alle Aktivitäten außerhalb des Betriebs für ein medizinisches Gerät abzuschließen. Sie können auf die Registerkarte **Playbook** in Ihrem Arbeitsbereich zugreifen, wenn Ihnen ein Fall für ein außer Betrieb genommenes medizinisches Gerät zugewiesen ist. Der Workflow Healthcare CMMS füllt die Falldaten für alle gestarteten Aktivitäten auf der Registerkarte **Playbook** aus. Sie können eine Phase im Playbook auswählen, um die mit der Phase verknüpften Aktivitäten abzuschließen.

Standardmäßig stehen Ihnen als klinischer Ingenieur mit der Rolle sn_hcls_cmms.clinical_engineer auf der Registerkarte **Playbook** von Arbeitsbereichdie folgenden Phasen zur Verfügung.

Hinweis:
Der Status des Falls des außer Betrieb genommenen medizinischen Geräts ändert sich, wenn Sie eine Phase im Playbook abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus eines außer Betrieb genommenen medizinischen Geräts.

Die Aktivitäten zur ersten Überprüfung werden abgeschlossen

Führen Sie in der Phase **„Medizinisches Gerät außer Betrieb“** des Playbooks die folgenden Aktivitäten durch:

1. **Details zu medizinischen Geräten überprüfen**: Überprüfen Sie die Details zu medizinischen Geräten für ein medizinisches Gerätemodell, und aktualisieren Sie die Details bei Bedarf.

   Nachdem das medizinische Gerät überprüft und genehmigt wurde, wird automatisch ein Arbeitsauftrag für die Erstinspektion für jedes im Modell enthaltene Gerät erstellt.

2. **Arbeitsaufträge abbrechen**: Überprüfen und stornieren Sie die Arbeitsaufträge für jedes medizinische Gerät.
3. **Medizinisches Gerät außer Betrieb nehmen**: Setzt das medizinische Gerät außer Betrieb.
4. **Arbeitsauftrag für Entsorgung**: Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag zur Entsorgung für das außer Betrieb befindliche Gerät.

Die außer Betrieb genommene Anforderung wird geschlossen

Schließen Sie in der Phase **Überprüfen und Bestätigen** des Playbooks die Aktivität **Fall** schließen ab, indem Sie warten, bis alle anderen Aktivitäten abgeschlossen sind, und wählen Sie dann einen Lösungscode aus, und fügen Sie Lösungsnotizen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen von Anforderungen für medizinische Geräte

Erstellen Sie über ein Serviceportal Anforderungen, um medizinische Geräte wieder in Betrieb zu nehmen, die Wartung alternativer Geräte zu überprüfen, Probleme mit medizinischen Geräten zu beheben oder medizinische Geräte außer Betrieb zu nehmen.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Ihr Administrator kann die Option zum Erstellen von Fällen für medizinische Geräte basierend auf dem Serviceanfragetyp für ein medizinisches Gerät konfigurieren. Das Übermittlungsformular für jeden Anforderungstyp wird von Ihrem Administrator konfiguriert.

Verwenden Sie als Benutzer mit der Rolle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor die folgenden Optionen, die standardmäßig im Menü „Fall“ auf der Seite „Customer Service Portal“ verfügbar sind, um Serviceanfragen für Ihre medizinischen Geräte zu stellen:

Medizinisches Gerät in Betrieb

Fordert die Inbetriebnahme eines medizinischen Geräts und die Zuordnung des Geräts zu einem Wartungsplan an.

AEM-Überprüfung anfordern

Fordert die Überprüfung der aktuellen Wartungsplanänderungen an, die einem Modell für medizinische Geräte zugeordnet sind.

Problem mit medizinischen Geräten melden

Melden Sie Probleme mit medizinischen Geräten, und fordern Sie die Durchführung korrigierender Wartung an, um sie zu beheben.

Medizinisches Gerät außer Betrieb

Anforderung, ein medizinisches Gerät außer Betrieb zu nehmen

Nachdem eine Anforderung übermittelt wurde, wird in der zugehörigen Instanz ServiceNow ein entsprechender Fall für medizinische Geräte erstellt. Ein klinischer Ingenieur bearbeitet dann den Fall. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Fällen von Medizinprodukten in Arbeitsbereich.

Healthcare Computerized Maintenance Management System Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS).

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Healthcare Computerized Maintenance Management System installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen, Plugins, ServiceNow Store -Anwendungen und Business-Regeln.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollen, die in installiert sind Healthcare CMMS

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_hcls_cmms.case_creator	Gewährt Zugriff zum Erstellen von Fällen für medizinische Geräte.	sn_hcls_cmms
sn_hcls_cmms.case_viewer	Gewährt Zugriff zum Anzeigen von Fällen für medizinische Geräte.	Keine
sn_hcls_cmms.clinical_engineer	Erstellt und aktualisiert Wartungspläne für medizinische Gerätemodelle und Installationsbasiselemente für medizinische Geräte. Arbeitet an Fällen von medizinischen Geräten.	• sn_custome • sn_hcls_cmr
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin	Administratoren, die auf die Anwendung Healthcare CMMS zugreifen können.	• sn_hcls_cmr • sn_risk_adv • wm_admin
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician	Arbeitet an Standorten für medizinische Geräte und erfasst Details im Arbeitsauftragsformular, einschließlich der verwendeten Teile und Nebenkosten.	• sn_hcls.devi • sn_hcls.four • sn_hcls_cmr • wm_agent
sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor	Erstellt als medizinische Fachkraft Fälle für medizinische Geräte für eine Organisation.	• sn_custome • sn_hcls.devi

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen, die in installiert sind Healthcare CMMS (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	Hinweis: Um Fälle für medizinische Geräte für eine Organisation (Geschäftsstandort) zu erstellen, muss ein Benutzer mit der Rolle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor Mitglied der Organisation sein und dem Zuständigkeitstyp **„Beitragender am Standort“** zugewiesen sein. Die Zuordnung einer Organisation und ihrer Mitglieder ist in der Tabelle „Organisationsmitglied“ [sn_csm_service_organization_member] enthalten.	• sn_hcls.four • sn_hcls_cmr
sn_hcls_cmms.sm_agent	Greift auf alle Gerätedaten und Fälle von medizinischen Geräten zu und zeigt sie an.	• model_mana • sn_csm_plan • sn_hcls.devi • sn_hcls.four • sn_hcls_cmr • sn_risk_adva • sn_risk_adva

Installierte Tabellen

In der Anwendung Healthcare CMMS installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Fall für medizinische Geräte [sn_hcls_cmms_case]	Speichert die Fälle des medizinischen Geräts.

Installierte Plugins

Plugins installiert in Healthcare CMMS

Plugin	Beschreibung
Kundenservice im Außendienst-Management (com.snc.csm_fsm_integration)	Ermöglicht die Integration zwischen den Anwendungen Healthcare CMMS und Außendienst-Management und stellt Account-, Kontakt-, Partner-, Partnerkontakt- und Verbraucherinformationen von Kundenservice in Außendienst-Managementbereit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Store Anwendungen installiert

ServiceNow Store In installierte Anwendungen Healthcare CMMS

Anwendung	Beschreibung
Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls)	Stellt ein Datenmodell und wichtige digitale Gesundheitsfunktionen bereit, einschließlich 360-Grad-Ansicht für Patienten, Einwilligungsmanagement und digitaler Dokumentation, um Gesundheitsleistungen besser zu gestalten.
GRC: Advanced Risk (com.sn_risk_advanced)	Ermöglicht Entscheidungsträgern, negative Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb zu vermeiden, indem sie Risiken identifizieren, bewerten, darauf reagieren und kontinuierlich überwachen.
GRC: Gemeinsam genutzte Arbeitsbereichselemente (sn_grc_workspace)	Aktiviert die Verwendung der Funktion Erweitertes Risikomanagement in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
Performance Analytics Content Pack for Healthcare CDM (sn_hcls)	Installieren Sie das Performance Analytics-Inhaltspaket für Healthcare CDM getrennt von ServiceNow Store. Bietet Performance Analytics-Funktionen und -Dashboard für Anwendungen zur Verwaltung klinischer Geräte im Gesundheitswesen. Das Dashboard bietet dem medizinischen Engineering-Team Einblick in alle Metriken der CMMS-Anwendung.

Geschäftsregeln installiert

Geschäftsregeln installiert in Healthcare CMMS

Business-Regel	Tabelle	Regelkriterien	Beschreibung
Erstellen Sie Prüfungsaufträge	Fall für medizinische Geräte [sn_hcls_cmms_case]	Asynchrones Update	Erstellt Arbeitsaufträge für die Erstinspektion eines medizinischen Geräts, wenn der Status des zugehörigen In-Service-Falls für das medizinische Gerät auf **Geräte-Setup**festgelegt ist.
Markieren Sie Geräte als installiert	Fall für medizinische Geräte [sn_hcls_cmms_case]	Asynchrones Update	Legt den Installationsstatus eines medizinischen Geräts auf **„Installiert“** oder **„Abgebrochen“** fest, wenn der Status des zugehörigen In-Service-Falls

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsregeln installiert in Healthcare CMMS (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Regelkriterien	Beschreibung
			für das medizinische Gerät auf **Geschlossen – vollständig** oder **Abgebrochen**festgelegt ist.
Richten Sie ein Modell für medizinische Geräte ein	Fall für medizinische Geräte [sn_hcls_cmms_case]	Vor dem Aktualisieren	Erstellt ein Modell für medizinische Geräte, wenn für ein medizinisches Gerät keines vorhanden ist und der Status des zugehörigen Betriebsfalls für medizinische Geräte auf **Modell-Setup**festgelegt ist.
Lösen Sie die AEM-Genehmigung für das medizinische Gerät aus	Fall für medizinische Geräte [sn_hcls_cmms_case]	Asynchrones Update	Löst, falls verfügbar, den Genehmigungs-Workflow für eine AEM-Anforderung (Alternative Equipment Maintenance) aus.

Domain Separation und Healthcare Computerized Maintenance Management System

Domänentrennung wird für Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Wichtig:
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Informationen zur Verwendung von Wartungs- und Service-Workflows oder Bestands- und Verwaltungs-Workflows finden Sie unter Medizingeräte-Management.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Die Anwendung Healthcare CMMS beinhaltet Domänentrennung für Transaktionsdaten wie Fälle von medizinischen Geräten (einschließlich AEM), in Betrieb befindliche Geräte, Fälle von Geräteproblemen und außer Betrieb genommene Geräte.

So funktioniert Domain Separation in Healthcare CMMS

Für Kunden, die die Anwendung Healthcare CMMS verwenden, um Anforderungen für medizinische Geräte zu stellen, wird die Domäne in dem erstellten Fall über die Sitzung des angemeldeten Benutzers und über die zugehörigen Gesundheitsdaten festgelegt.

Anwendungsfälle

Wenn die Gesundheitsdaten von Gesundheitsdienstleistern nach Domänen getrennt sind, werden die Anfragen zur Gesundheitsversorgung und die entsprechenden Erfüllungsaufgaben den jeweiligen Kundendomänen zugeordnet.

Gesundheitswesen-Vorgänge

Optimieren und optimieren Sie die operativen Aufgaben Ihres Pflegeteams mit den ServiceNow® Healthcare Operations-Anwendungen.

Healthcare Operations umfasst die folgenden Anwendungen:

Healthcare Operations Core

Bietet die Grundlage, auf deren Grundlage Krankenhäuser ihren Betrieb optimieren und automatisieren können.

Pflegeteamvorgänge für Healthcare IT

Enthält die Falltypen zum Melden und Erfüllen von IT-Problemen im Gesundheitswesen.

Pflegeteamvorgänge für Biomed

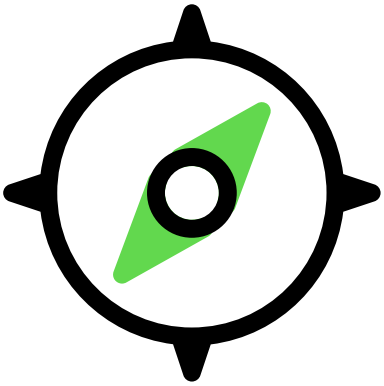
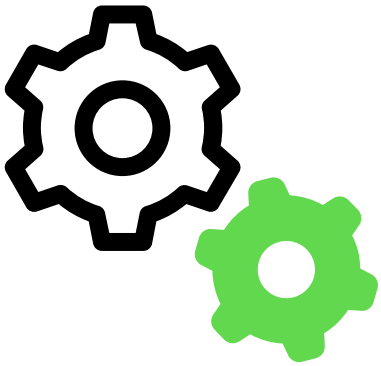
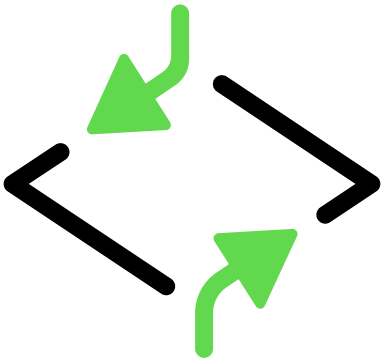
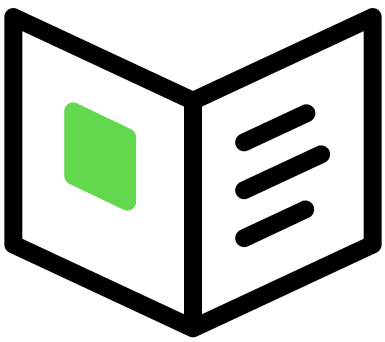
Enthält die Falltypen zum Melden und Erfüllen biometrischer Probleme.

Healthcare Operations Core

Healthcare Operations Core bietet die Grundlage, auf der Krankenversicherungen ihren Betrieb optimieren und automatisieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Portal
		
Erfahren Sie mehr über die Vorteile von Healthcare Operations Core und seine Verwendung.	Installieren Sie Healthcare Operations Core, und konfigurieren Sie Ihre Umgebung.	Erstellen Sie operative Supportanfragen, und verschaffen Sie sich einen Überblick über Ihre Teams.
	Referenz	
		
	Rufen Sie Details zu Healthcare Operations Core-Komponenten wie Felder, Tabellen und Eigenschaften ab.	

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Healthcare Operations Core erkunden

Erfahren Sie, wie Sie mit der Anwendung Healthcare Operations Core Ihrem Pflegeteam eine effiziente und effektive Zusammenarbeit ermöglichen können, um eine serviceorientierte Pflege zu bieten.

Healthcare Operations Core – Übersicht

Healthcare Operations Core wurde entwickelt, um Betriebsprozesse zu rationalisieren und zu optimieren, um eine effiziente und koordinierte Erfüllung der operativen Anforderungen eines Pflegeteams sicherzustellen.

Die Anwendung gibt medizinischen Fachkräften Zeit zurück, sich um Patienten zu kümmern, indem sie ihnen die Möglichkeit bietet, Probleme im Zusammenhang mit ihrem täglichen Betrieb zu melden und nachzuverfolgen. Dieses Framework hilft Krankenhäusern, ineffiziente manuelle Prozesse zu eliminieren, das Risiko für die Patientensicherheit zu reduzieren und die Erfahrung von medizinischem Personal und Patienten durch die rechtzeitige Lösung von Problemen und den Abschluss wichtiger Aufgaben zu verbessern.

Durch die Integration mit unterstützenden Serviceabteilungen wie IT und Biomed stellt Healthcare Operations Core sicher, dass alle Aufgaben des Pflegeteams gut koordiniert und unterstützt werden.

Die folgenden Anwendungen sind für die Verwendung mit Healthcare Operations Coreverfügbar:

- Operations-Management für Pflegeteams für die IT im Gesundheitswesen
- Operations-Management für Pflegeteams für Biomed

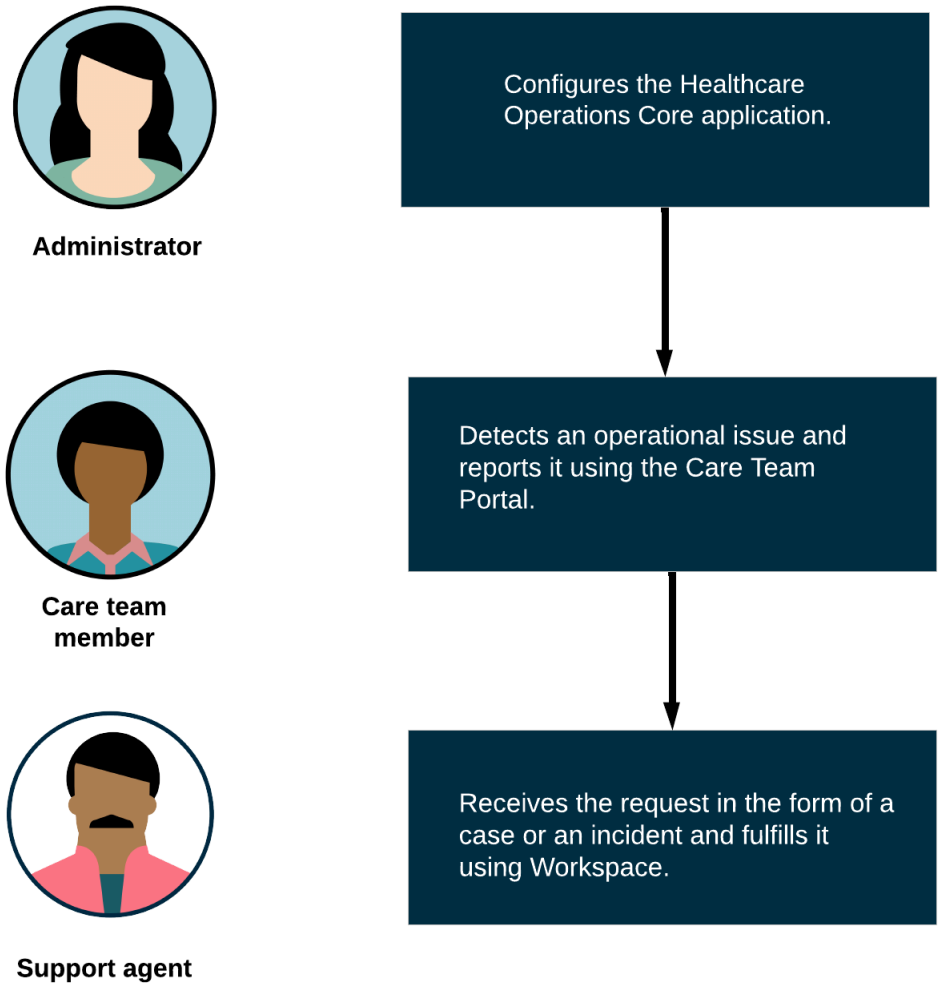
Healthcare Operations Core Anwender

Anwender	Beschreibung
Pflegehelfer	Krankenpflegehelfer bieten Patienten in Gesundheitseinrichtungen eine Grundversorgung, helfen beim täglichen Leben, überwachen die Gesundheit der Patienten und bieten Pflegepersonal und medizinischem Personal wichtige Unterstützung.
Staatlich geprüfte Assistentin	Ausgebildete Krankenpfleger sind für die Bereitstellung und Koordinierung der Patientenversorgung verantwortlich. Dies umfasst die Information von Patienten und ihren Familien über verschiedene gesundheitliche Probleme, die Gabe von Medikamenten und Behandlungen sowie die Zusammenarbeit mit anderen medizinischen Fachkräften bei der Entwicklung und Implementierung von Pflegeplänen.
Abteilungsleiter	Abteilungsleiter beaufsichtigen den Betrieb einer bestimmten Abteilung innerhalb einer Gesundheitseinrichtung, beaufsichtigen das Personal, verwalten Ressourcen und stellen eine qualitativ hochwertige Patientenversorgung sicher.
Referenten-Sekretär	Sprechstundenhilfen bieten Pflegeeinheiten administrative Unterstützung und erleichtern die Kommunikation zwischen Mitarbeitern, Patienten und Familienangehörigen, während sie Patientenakten pflegen.
Abteilungsmitarbeiter	Abteilungsmitarbeiter können Serviceanfragen erstellen, anzeigen, bearbeiten und erfüllen, die vom Pflegeteam im Namen der Hilfsabteilungen des Krankenhauses erstellt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender	Beschreibung
Abteilungs-Mitarbeiter-Manager	Abteilungsmitarbeiter-Manager beaufsichtigen die Abteilungsmitarbeiter und stellen sicher, dass Anforderungen effektiv und rechtzeitig erfüllt werden.

Healthcare Operations Core – Workflow



1. Ein Administrator konfiguriert die Anwendung Healthcare Operations Core.
2. Ein Mitglied des Pflegeteams erkennt ein operatives Problem und meldet es über das Pflegeteamportal.
3. Ein unterstützender Servicemitarbeiter erhält die Anforderung in Form eines Falls oder Incidents und erfüllt sie im -Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Healthcare Operations Core – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Bietet ein Framework für die Ausweitung von Betriebsfällen auf unterstützende Serviceabteilungen.	Healthcare Operations Case – Übersicht	Administrator
Verschaffen Sie sich Einblick in Betriebsfälle, die sich auf Ihr Pflegeteam beziehen.	Pflegeteam-Portal	Mitglieder des Pflegeteams

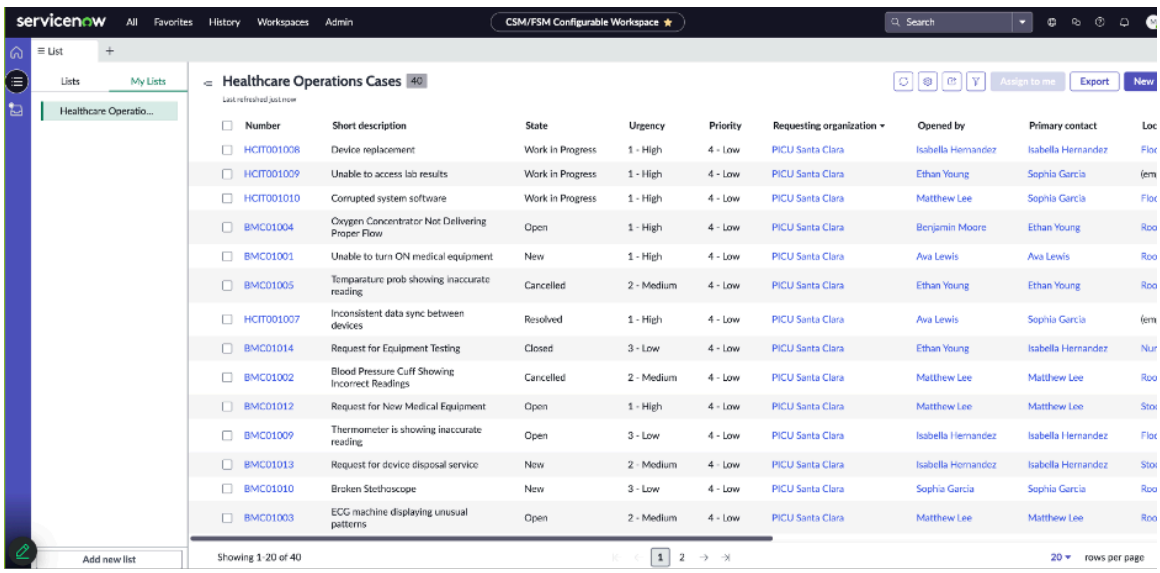
Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Healthcare Operations Core finden Sie unter:

- Healthcare Operations Core konfigurieren
- Navigation im Pflegeteam-Portal
- Healthcare Operations Core-Referenz

Healthcare Operations Case – Übersicht

Der Healthcare Operations Case [sn_hco_case] ermöglicht einen optimierten Support für operative Anwendungsfälle im Gesundheitswesen.



Die Tabelle „Operationsfall im Gesundheitswesen“ [sn_hco_case] ist eine abstrakte, erweiterbare Tabelle, in der Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen gespeichert werden. Es bietet eine Grundlage zum Erweitern und Erstellen eigener operativer Anforderungstypen.

Der Healthcare Operations Case-Typ ermöglicht einen optimierten Support für Anwendungsfälle im operativen Gesundheitswesen, indem Administratoren das Erstellen von Falltypen zur Verwendung mit dem Care Team Portal ermöglicht.

Durch die Zuordnung dieser Fälle zu Gesundheitsorganisationen können Mitglieder des Pflegeteams alle Fälle anzeigen, die für ihr Team, ihre Einheit oder ihre Gesundheitsorganisation erstellt wurden.

Informationen zur Konfiguration des Healthcare Operations Case für Ihre betrieblichen Anwendungsfälle finden Sie unter Healthcare Operations Core konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Pflegeteam-Portal

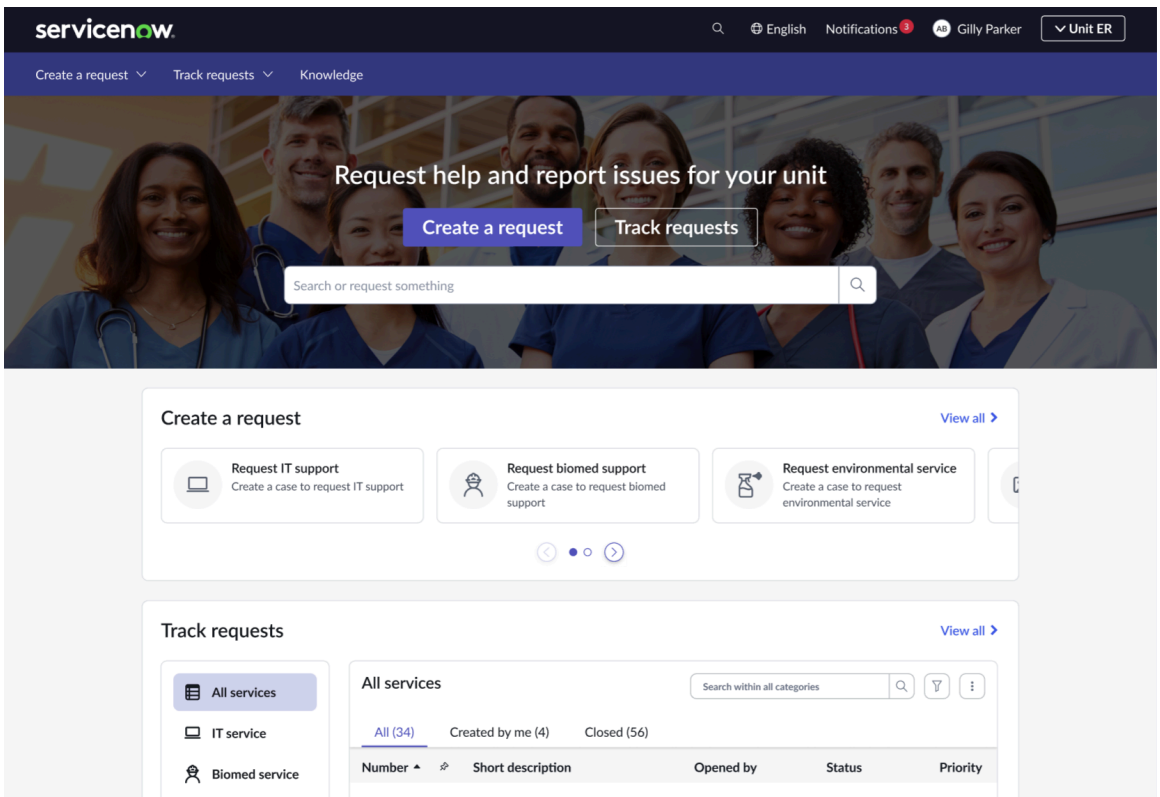
Verwenden Sie das Pflegeteam-Portal, um Anforderungen für unterstützende Serviceabteilungen zu erstellen und die Transparenz aller von Ihnen oder Ihrem Team erstellten Anforderungen zu behalten.

Mitglieder des Pflegeteams verwenden häufig mehrere getrennte Systeme, um Probleme zu melden. Dies führt zu Verzögerungen, Frustration und einem Mangel an Transparenz in Bezug auf den Anforderungsstatus. Diese Trennung der Verbindung führt zu Doppelarbeit, unnötigen Eskalationen und Zeitverlust bei der Patientenversorgung.

Das Pflegeteam-Portal, das Teil von Healthcare Operations Core ist, zentralisiert die Problemberichterstellung und bietet Echtzeittransparenz in Bezug auf den Anforderungsstatus. Dadurch wird Frustration reduziert und ein effizienter Support sichergestellt.

Vorinstallierte Datensatzersteller für Nebenabteilungen (je nachdem, welche zusätzlichen Plugins installiert sind) ermöglichen Pflegeteams das einfache Erstellen und Nachverfolgen von Supportanfragen. Dies erhöht die Produktivität und ermöglicht es Teams, sich stärker auf die Patientenversorgung zu konzentrieren.

Das Pflegeteam-Portal bietet eine reaktionsfähige Portal-Experience, die von medizinischem Personal in Krankenhäusern verwendet werden kann, um Probleme für Supportabteilungen zu melden und nachzuverfolgen. Diese Experience kann in einem eigenständigen Portal oder eingebettet in EMR-Systeme verwendet werden.



Das Pflegeteam-Portal kann auch in Epic eingebettet werden und bietet Zugriff auf alle in der Browser-Experience verfügbaren Funktionen. Anweisungen dazu finden Sie unter Einbetten des Pflegeteam-Portals in Epic Hyperspace über Hyperdrive.

Die folgenden Plugins bieten vorkonfigurierte Datensatzersteller für die Verwendung mit dem Pflegeteam-Portal:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Pflegeteamvorgänge für Biomed
- Pflegeteamvorgänge für Healthcare IT:

Informationen zu den mit dem Pflegeteam-Portal verfügbaren Funktionen finden Sie unter Navigation im Pflegeteam-Portal.

Informationen zu den mit dem Pflegeteam-Portal verfügbaren Funktionen finden Sie unter Navigation im Pflegeteam-Portal.

Virtual Agent in Care-Teamportal

Virtual Agent, die Bot-Kommunikationsplattform von ServiceNow, ist beim Erstellen von Anforderungen über das Pflegeteam-Portal verfügbar.

Mit Virtual Agent können Sie schnell Informationen erhalten, Entscheidungen treffen und allgemeine Arbeitsaufgaben ausführen.

Wählen Sie zur Interaktion mit Virtual Agent einfach das Chatfenster-Symbol in der rechten unteren Ecke des Bildschirms aus.

Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent as an application design element .

Healthcare Operations Core konfigurieren

Richten Sie die Anwendung Healthcare Operations Core ein.

Konfiguration – Übersicht

1. Installieren Sie Healthcare Operations Core

   Die Anwendung enthält Demodaten für Healthcare Operations Core und installiert die zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen und -Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

2. Assign roles to Healthcare Operations Core users

   Weisen Sie bestimmte Rollen zu, um Anwendern von Healthcare Operations Core Einblick in Gesundheitsorganisationen und die von ihnen verwalteten Hierarchien zu geben.

3. Erstellen Sie eine Gruppe für alle Teammitglieder in Healthcare Operations Core

   Erstellen Sie eine Gruppe für Teammitglieder mit der Rolle „sn_hco.care_team_member“, damit die zu dieser Gruppe hinzugefügten Anwender die Sammlung der Rollen für Healthcare Operations Core erben.

4. Erstellen Sie eine Gruppe für alle Teammanager in Healthcare Operations Core

   Erstellen Sie eine Gruppe für Teammitglieder mit zugewiesener Rolle „sn_hco.care_team_manager“, damit die zu dieser Gruppe hinzugefügten Anwender die Sammlung der Rollen für Healthcare Operations Core erben.

5. Erstellt einen Gesundheitsstandort in Healthcare Operations Core

   Erstellen Sie Gesundheitsstandorte, um die Standorte festzulegen, an denen Ihre Pflegeteams tätig sind.

6. Beispiel: Organisieren Ihrer Gesundheitsstandorte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihre Gesundheitsstandorte sollten basierend auf den physischen Layouts der Standorte organisiert werden, an denen Ihre Pflegeteams arbeiten.

7. Erstellt eine Gesundheitsorganisation in Healthcare Operations Core

   Erstellt eine Gesundheitsorganisation zur Verwendung mit Healthcare Operations Core.

8. Erstellen Sie Gesundheitsdienstleister

   Erstellt einen Gesundheitsdienstleister und ordnet ihn einer übergeordneten Gesundheitsorganisation und einem allgemeinen Standort zu.

9. Erstellen Sie Gesundheitsabteilungen

   Erstellt eine Gesundheitsabteilung und ordnet sie einer übergeordneten Gesundheitsorganisation und einem allgemeinen Standort zu.

10. Erstellen Sie Organisationsteams in Healthcare Operations Core

    Erstellen Sie eine Gesundheitsorganisation, die mit Ihrer Gesundheitsabteilung verknüpft wird.

11. Beispiel: Organisation Ihrer Gesundheitsorganisationen für Healthcare Operations Core

    Organisieren Sie Ihre Gesundheitsorganisationen richtig, um Ihre Teamhierarchien widerzuspiegeln.

12. Fügen Sie Mitglieder in hinzu, oder entfernen Sie sie Healthcare Operations Core

    Fügen Sie Ihren Gesundheitsorganisationen Mitglieder hinzu, oder entfernen Sie sie.

13. Konfigurieren Sie globale Systemeigenschaften, um Mitglieder in Healthcare Operations Core zu bearbeiten

    Fügen Sie Ihren Gesundheitsorganisationen Mitglieder hinzu, oder entfernen Sie sie.

14. Ordnen Sie einer Gesundheitsorganisation in Healthcare Operations Core Standorte zu

    Verwenden Sie die Standortzuordnungstabelle der Gesundheitsorganisation, um Gesundheitsorganisationen Standorte zuzuordnen.

15. Ordnen Sie Zuweisungsgruppen einer Gesundheitsorganisation in zu Healthcare Operations Core

    Erstellen Sie Zuweisungsgruppen für Ihre Gesundheitsorganisationen, um zu bestimmen, welche Benutzergruppen bestimmten Gesundheitsorganisationen zugeordnet sind.

16. Konfigurieren Sie den abstrakten Falltyp für Core-Falltypen von Healthcare Operations

    Erweitern Sie den Healthcare Operations-Fall [sn_hco_case], um anwenderdefinierte Falltypen für die Verwendung mit Healthcare Operations Core und zugehörigen Plugins zu erstellen, indem Sie eine untergeordnete Tabelle aus dem Healthcare Operations Core-Falltyp erstellen.

17. Fügen Sie dem Pflegeteam-Portal mit Menüelemente hinzu Healthcare Operations Core

    Fügen Sie dem Pflegeteam-Portal weitere Menüelemente hinzu, um den Benutzerzugriff zu erleichtern.

18. Einbetten des Pflegeteam-Portals in Epic Hyperspace über Hyperdrive

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie das Pflegeteam-Portal, indem Sie es über Hyperdrive in Epic Hyperspace einbetten und die OIDC-Authentifizierung aktivieren.

19. Aktualisieren Sie Variablen in Datensatzerstellern, um Daten mit Token aus dem Epic zu erfassen

    Aktualisieren Sie die Variablenwerte in vorhandenen Datensatzerstellern, um Daten mit Token aus Epic zu erfassen.

20. Konfigurieren Sie die iFrame-Einbettung für das Pflegeteam-Portal

    Damit das Portal des Pflegeteams erfolgreich in Hyperspace über Hyperdrive gestartet werden kann, muss das Portal so konfiguriert sein, dass es innerhalb eines iFrame funktioniert.

21. Aktivieren Sie Multi-Provider-SSO für Ihre ServiceNow-Instanz

    Stellen Sie sicher, dass Mehrfachanbieter-SSO für das Pflegeteam-Portal zur Authentifizierung bei Epic Hyperspace über Hyperdrive aktiviert und ordnungsgemäß konfiguriert ist.

22. Authentifizieren Sie SM auf FIR für die Verwendung mit dem Pflegeteam-Portal in Hyperspace über Hyperdrive

    Richten Sie Ihre FIR-App mit den richtigen Konfigurationen ein, um EPIC-Anwendern per Single Sign-on den Zugriff auf das Pflegeteam-Portal in EPIC Hyperspace über Hyperdrive zu ermöglichen.

23. Erstellen Sie einen Identitätsanbieter in Ihrer ServiceNow-Instanz für Healthcare Operations Core

    Richten Sie einen Identitätsanbieter in Ihrer ServiceNow-Instanz ein, um OIDC für Healthcare Operations Core zu aktivieren.

24. Konfigurieren Sie Ihren Identitätsanbieter für das Pflegeteam-Portal

    Konfigurieren Sie Ihren Identitätsanbieter, um eine erfolgreiche Anwenderauthentifizierung im Pflegeteam-Portal sicherzustellen.

25. Konfigurieren Sie die Integrationseinstellungen im Hyperdrive-Client-Test-Harnisch für das Pflegeteam-Portal

    Sobald das Portal für Pflegeteams konfiguriert ist, erstellen Sie eine Start-URL, die dann zu Testzwecken im Epic Hyperdrive-Client-Testkabel konfiguriert werden kann.

Installieren Sie Healthcare Operations Core

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Healthcare Operations Core (sn_hcls) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten für Healthcare Operations Core und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store -Anwendungen und -Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Healthcare and Life Sciences Service Management Core installiert:

- Rollen
- Tabellen

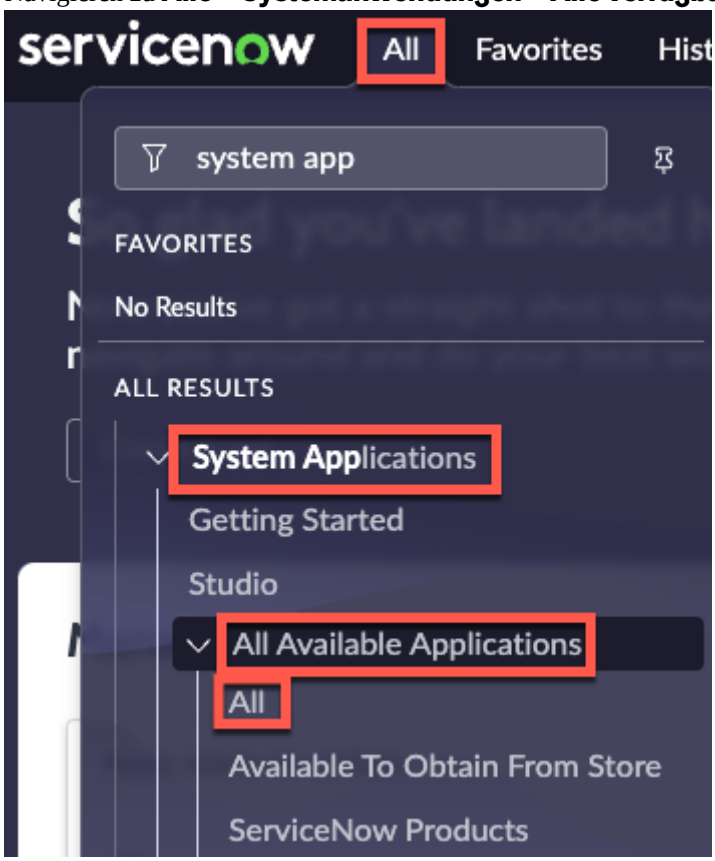
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Plugins
- ServiceNow Store-Anwendungen
- Business-Regeln

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Healthcare Operations Core installierte Komponenten.

Prozedur

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



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Healthcare Operations Core (sn_hco).
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die Website ServiceNow Store , um sich alle verfügbaren Apps anzusehen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter .

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

Assign roles to Healthcare Operations Core users

Weisen Sie bestimmte Rollen zu, um den Anwendern Healthcare Operations Core Einblick in Gesundheitsorganisationen und die von ihnen verwalteten Hierarchien zu gewähren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Rollen wird der Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Healthcare Operations Core gesteuert.

Sie können einzelnen Benutzern oder Gruppen Rollen zuweisen. Wenn Sie Rollen auf Gruppen anwenden, erben die Mitglieder der Gruppen diese Rollen automatisch.

Hinweis:
Anwenderrollen können während des ersten Setups für Einzelhandelsorganisationen oder jederzeit danach nach Bedarf konfiguriert werden.

Anwenderrollen können während des ersten Setups für Einzelhandelsorganisationen oder jederzeit danach nach Bedarf konfiguriert werden.

Beispiel: Sie könnten eine Gruppe mit dem Namen „HCO-Teammitglieder“ erstellen und ihr die Rolle sn_hco.care_team_member zuweisen. Wenn Sie dann Anwender importieren, ordnen Sie die Anwender, die Mitglieder des Pflegeteams sind, dieser Gruppe zu.

Hinweis:
Diese Gruppe gewährt ihnen keinen direkten Zugriff auf Vorgänge im Pflegeteam. Sie müssen dennoch einer Gesundheitsorganisation als Mitglied zugeordnet sein und ihnen müssen Verantwortlichkeiten zugewiesen werden.

Anweisungen zum Zuweisen von Rollen zu Gruppen finden Sie unter Erstellen Sie eine Gruppe für alle Teammitglieder in Healthcare Operations Core

In Healthcare Operations Core enthaltene Rollen

sn_hco.care_team_member	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_hcls.foundation_data_viewer	Hat Zugriff zum Erstellen und Anzeigen von Gesundheitsfällen.
sn_hco.care_team_manager	• sn_hco.care_team_member • sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	Hat Zugriff zum Erstellen und Anzeigen von Gesundheitsfällen kann der Pflegeeinheit Mitglieder hinzufügen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **„Rollen“Bearbeiten**aus.
3. Wählen Sie in der Liste **Sammlung** die gewünschten Rollen aus, und wählen Sie dann **Hinzufügen**aus.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Gruppe für alle Teammitglieder in Healthcare Operations Core

Erstellen Sie eine Gruppe für Teammitglieder mit der Rolle sn_hco.care_team_member, damit die zu dieser Gruppe hinzugefügten Anwender die Sammlung der Rollen für Healthcare Operations Coreerben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Namensfeld einen Namen für Ihre Teammitgliedsgruppe ein.
4. Füllen Sie die anderen Felder nach Bedarf aus.
5. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Rollen“.
6. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
7. Fügen Sie die Rolle „sn_hco.care_team_member“ der Rollenliste hinzu.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Eine Anwendergruppe wurde erstellt, der Sie Mitglieder des Pflegeteams zuweisen können, wenn Sie automatisierte Anwenderimporte durchführen.

Erstellen Sie eine Gruppe für alle Teammanager in Healthcare Operations Core

Erstellen Sie eine Gruppe für Teammitglieder mit zugewiesener Rolle sn_hco.care_team_manager, damit Anwender, die dieser Gruppe hinzugefügt werden, die Sammlung von Rollen für Healthcare Operations Coreerben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Die Rolle „sn_hco.care_team_manager“ erbt die Rolle „sn_hco.care_team_member“, sodass Anwender, die Ihrer Teammanager-Gruppe zugewiesen sind, nicht Ihrer Teammitgliedsgruppe zugewiesen werden müssen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Namensfeld einen Namen für Ihre Teammitgliedsgruppe ein.
4. Füllen Sie die anderen Felder nach Bedarf aus.
5. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Rollen“.
6. Wählen Sie **Bearbeiten**.
7. Fügen Sie die Rolle „sn_hco.care_team_manager“ der Rollenliste hinzu.
8. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Eine Anwendergruppe wurde erstellt, der Sie Pflegeteammanager zuweisen können, wenn Sie automatisierte Anwenderimporte durchführen.

Erstellt einen Gesundheitsstandort in Healthcare Operations Core

Erstellen Sie Gesundheitsstandorte, um die Standorte festzulegen, an denen Ihre Pflegeteams tätig sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Gesundheitsstandort stellt einen physischen Standort dar, für den eine Gesundheitsorganisation verantwortlich ist und den er an einem allgemeinen Standort ausrichtet.

Ein einzelner Gesundheitsstandort kann auch mehreren Gesundheitsorganisationen zugeordnet werden, wenn sie eine gemeinsame Verantwortung haben.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitswesen-Vorgänge** > **Gesundheitsfürsorgestandorte** > **Alle**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus.

Feld	Beschreibung
Standort	Physischer Standort dieses Gesundheitsstandorts. Dieser Wert muss bereits vorhanden sein, um ausgewählt zu werden. Der hier ausgewählte Eintrag füllt die Adressfelder aus.
Name	Name zur Identifizierung des Gesundheitsstandorts.
Physischer Typ	Typ des Standorts, der erstellt wird – zum Beispiel ein Gebäude, eine Abteilung oder ein Bett Weitere Informationen zu den verfügbaren physischen Typen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte Standorttypen .
Höhe	Höhe des absoluten geografischen Standorts.
Status	Option, um anzugeben, ob der Gesundheitsstandort verwendet wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: ○ Aktiv ○ Inaktiv ○ Angehalten Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter Standortstatus, die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.
Straße	Postanschrift des physischen Standorts
Stadt	Stadt, in der sich der physische Standort befindet.
Bundesland/Kanton	Bundesland oder Region, in dem sich der physische Standort befindet.
Postleitzahl	Postleitzahl für den physischen Standort.
Telefon	Telefonnummer des physischen Standorts

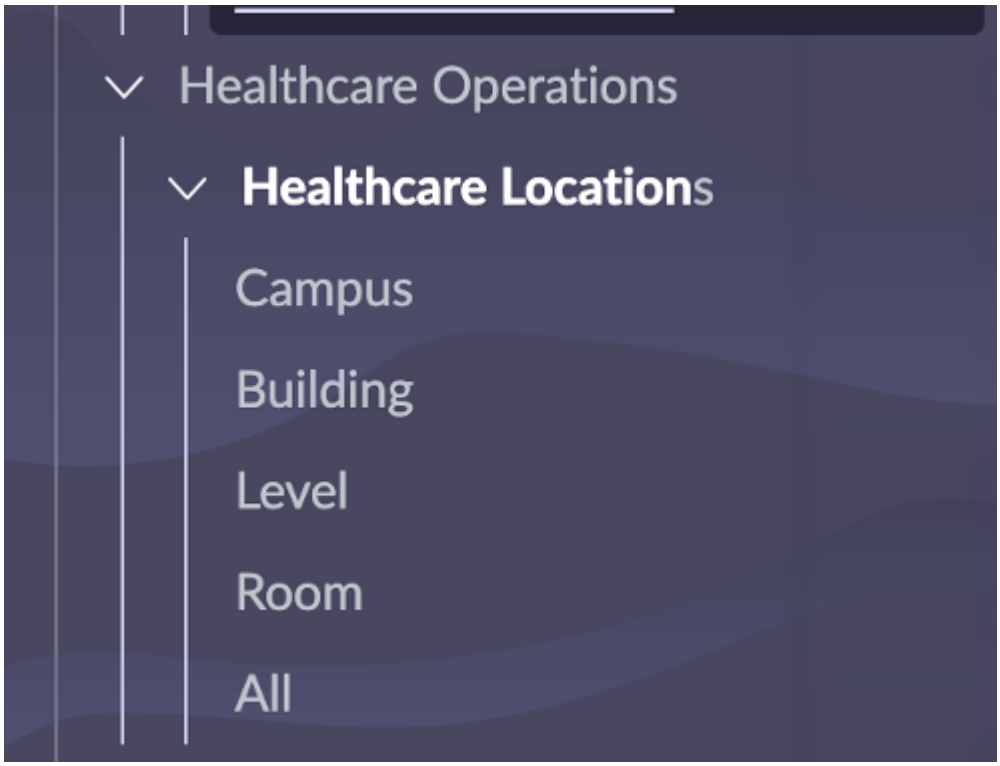
4. Wählen Sie **Absenden**.

Beispiel: Organisieren Ihrer Gesundheitsstandorte

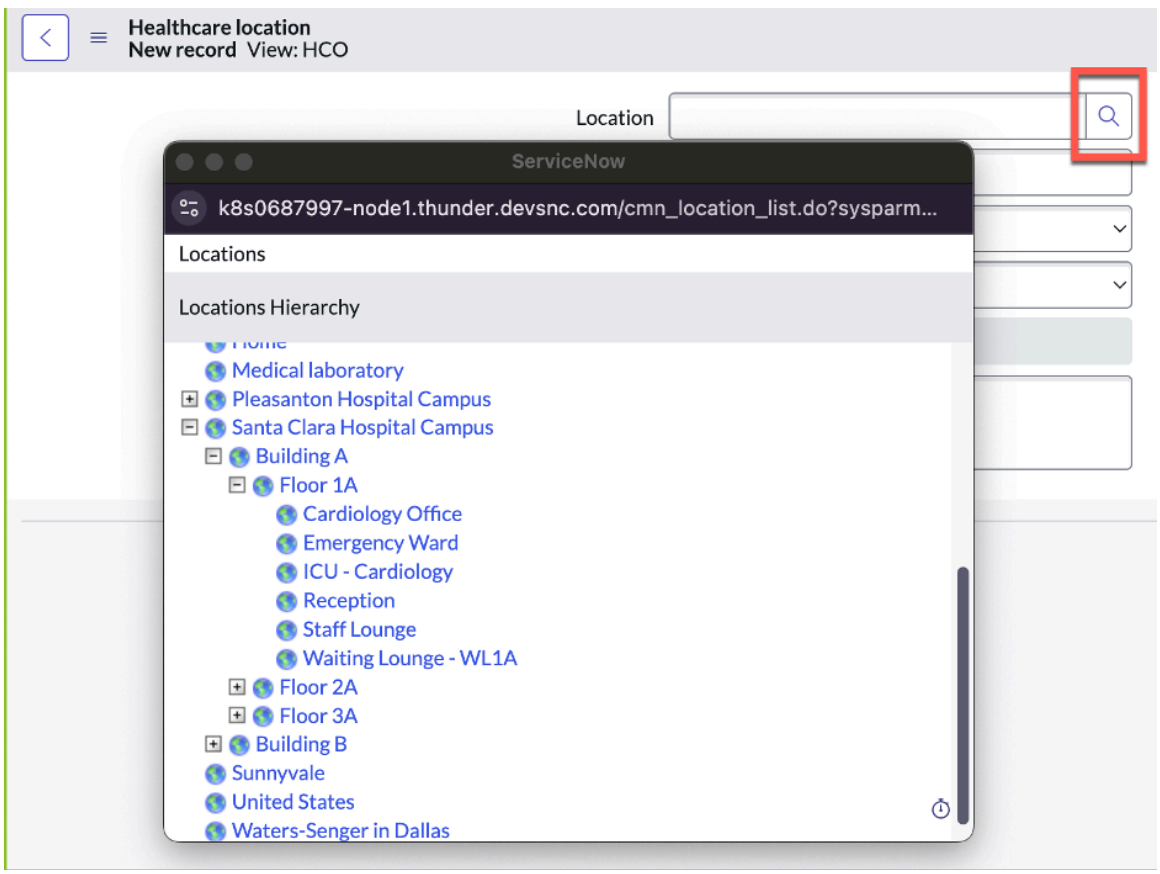
Ihre Gesundheitsstandorte sollten basierend auf den physischen Layouts der Standorte organisiert werden, an denen Ihre Pflegeteams arbeiten.

Die Hierarchie der Gesundheitsstandorte ist über das Menü der Healthcare Operations-App sichtbar und schnell zugänglich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn Sie einen Standort erstellen, können Sie in der vorhandenen Standorthierarchie navigieren, um auszuwählen, wo sich der neu erstellte Standort befinden soll:



Wenn ein Standort erstellt wird, werden im Bereich **Standorthierarchie** bis zu drei übergeordnete Ebenen höher innerhalb der Hierarchie des Standorts angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Standorthierarchie wird nur angezeigt, wenn der Gesundheitsstandort über das Modul der App Healthcare Operations Core geöffnet wird.

Erstellt eine Gesundheitsorganisation in Healthcare Operations Core

Erstellt eine Gesundheitsorganisation zur Verwendung mit Healthcare Operations Core.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Tabelle „Gesundheitsorganisation“ [sn_hcls_organization] werden die Details einer Gesundheitsorganisation in Ihrer ServiceNow-Instanz gespeichert.

Wenn eine Gesundheitsorganisation erstellt wird, wird auch ein zugehöriger Geschäftsstandort mit demselben Namen erstellt, der auf die Gesundheitsorganisation verweist.

Weitere Informationen finden Sie unter Beispiel: Organisation Ihrer Gesundheitsorganisationen für Healthcare Operations Core

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitswesen-Vorgänge** > **Gesundheitsorganisationen** > **Alle**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name Ihrer Gesundheitsorganisation
Organisationstyp	Typ der repräsentierten Gesundheitsorganisation. Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: ○ Sponsor für klinische Forschung ○ Community-Gruppe ○ Bildungsinstitut ○ Regierung ○ Gesundheitsdienstleister ○ Krankenhausabteilung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Unternehmen außerhalb des Gesundheitswesens ○ Organisationsteam ○ Sonstige ○ Kostenträger ○ Pharmaunternehmen ○ Religiöse Einrichtung Weitere Informationen zu den verfügbaren Organisationstypen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte Organisationstypen .
Übergeordnete Organisation	Übergeordnete Organisation, die der Organisation zugeordnet ist. Wenn Sie eine übergeordnete Organisation festlegen, wird eine Hierarchie erstellt, in der die aktuell erstellte Organisation eine untergeordnete Organisation des hier ausgewählten Werts ist.
Telefon	Telefonnummer der Organisation.
E-Mail	E-Mail-Adresse, die der Organisation zugeordnet ist.
Beschreibung	Beschreibung der zu erstellenden Organisation.
Dies ist ein interner Standort.	Gibt an, ob die zu erstellende Organisation einem internen Standort zugeordnet ist.
Gemeinsamer Standort	Allgemeine Standortadresse, die der zu erstellenden Gesundheitsorganisation zugeordnet ist.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie Gesundheitsdienstleister

Erstellt einen Gesundheitsdienstleister und ordnet ihn einer übergeordneten Gesundheitsorganisation und einem allgemeinen Standort zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitswesen-Vorgänge** > **Gesundheitsdienstleister**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus.

Hinweis:

Das Feld Organisationstyp wird automatisch auf Gesundheitsdienstleister festgelegt und ist schreibgeschützt.

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung des Gesundheitsdienstleisters.
Übergeordnete Organisation	Übergeordnete Organisation, die dem Anbieter zugeordnet ist.
Manager	Der dem Gesundheitsdienstleister zugeordnete Manager
Telefon	Telefonnummer des Leistungserbringers
E-Mail	E-Mail-Adresse, die dem Anbieter zugeordnet ist.
Beschreibung	Eine Beschreibung dieses Gesundheitsdienstleisters
Dies ist ein interner Standort.	Gibt an, dass dieser Gesundheitsdienstleister als interner Standort betrachtet wird.
Gemeinsamer Standort	Allgemeiner Standort, der diesem Gesundheitsdienstleister zugeordnet ist.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie Gesundheitsabteilungen

Erstellt eine Gesundheitsabteilung und ordnet sie einer übergeordneten Gesundheitsorganisation und einem allgemeinen Standort zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitswesen-Vorgänge** > **Gesundheitsabteilungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus.

Hinweis:

Das Feld Organisationstyp wird automatisch auf „Gesundheitsabteilung“ festgelegt und ist schreibgeschützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung der Gesundheitsabteilung.
Übergeordnete Organisation	Übergeordnete Organisation, die der Abteilung zugeordnet ist.
Manager	Der dieser Gesundheitsabteilung zugeordnete Manager
Telefon	Telefonnummer der Abteilung.
E-Mail	E-Mail-Adresse, die der Abteilung zugeordnet ist.
Beschreibung	Eine Beschreibung dieser Gesundheitsabteilung.
Dies ist ein interner Standort.	Gibt an, dass diese Gesundheitsabteilung als interner Standort betrachtet wird.
Gemeinsamer Standort	Der dieser Abteilung zugeordnete allgemeine Standort.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie Organisationsteams in Healthcare Operations Core

Erstellen Sie eine Gesundheitsorganisation, die mit Ihrer Gesundheitsabteilung verknüpft wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitswesen-Vorgänge** > **Gesundheitsorganisationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Stellen Sie sicher, dass das Feld **Organisationstyp** auf **Organisationsteam**festgelegt ist.
4. Füllen Sie folgende Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung des Organisationsteams.
Übergeordnete Organisation	Übergeordnete Organisation, die dem Organisationsteam zugeordnet ist.
Manager	Der Manager, der diesem Organisationsteam zugeordnet ist.
Telefon	Telefonnummer des Organisationsteams.
E-Mail	E-Mail-Adresse, die dem Organisationsteam zugeordnet ist.
Beschreibung	Eine Beschreibung dieses Organisationsteams.
Dies ist ein interner Standort.	Gibt an, dass dieses Organisationsteam als interner Standort betrachtet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gemeinsamer Standort	Allgemeiner Standort, der diesem Organisationsteam zugeordnet ist.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Beispiel: Organisation Ihrer Gesundheitsorganisationen für Healthcare Operations Core

Organisieren Sie Ihre Gesundheitsorganisationen richtig, um Ihre Teamhierarchien widerzuspiegeln.

In Healthcare Operations Coreexistieren Gesundheitsorganisationen normalerweise in einer Hierarchie mit mehreren Ebenen.

Das Menü der App „Healthcare Operations“ zeigt ein Beispiel dafür, wie diese Struktur in Ihrer Gesundheitsorganisation aussehen könnte.



Gesundheitsorganisationen verwenden die zugehörige Liste der untergeordneten Organisationen, um ihre direkten untergeordneten Organisationen anzuzeigen.

Der Wert Betreute Geschäftsstandorte bestimmt, wie Sie die Beziehung zwischen anfordernden und erfüllenden Gesundheitsorganisationen nachverfolgen. Sie können hierarchie- oder beziehungsbasierte Supportkriterien für Ihre Gesundheitsstandorte festlegen.

Im Folgenden finden Sie alle zugehörigen Listen von Gesundheitsorganisationen und ihre Funktionen:

- Untergeordnete Organisation: Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Untergeordnete Organisationen“ **Neu** aus, um dem aktuellen Datensatz der Gesundheitsorganisation eine neue untergeordnete Organisation hinzuzufügen. Wenn eine Gesundheitsorganisation erstellt wird, gibt der Wert, der für **„Übergeordnete Organisation“** aufgeführt wird, an, wer die übergeordnete Organisation ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mitglieder: Zeigt alle Mitglieder dieser Organisation an. Wählen Sie **Bearbeiten** aus, um die Verantwortlichkeiten von Mitgliedern hinzuzufügen, zu entfernen oder zu ändern.
- Von Mitgliedern geöffneter Fall: Zeigt alle Fälle an, die derzeit von Mitgliedern dieser Organisation geöffnet sind.
- Gesundheitsstandorte: Zeigt alle Gesundheitsstandorte an, die dieser Gesundheitsorganisation zugeordnet sind. Wählen Sie **Bearbeiten und** verwalten Sie diese Zuordnungen.
- Zuweisungsgruppen: Zeigt alle zugeordneten Zuweisungsgruppen an.
- Verfügbare Services: Zeigt alle verfügbaren Services in dieser Organisation an.
- Kundenkriterien der Serviceorganisation: Zeigt an, welche Kunden von dieser Gesundheitsorganisation betreut werden.

Fügen Sie Mitglieder in hinzu, oder entfernen Sie sie Healthcare Operations Core

Fügen Sie Ihren Gesundheitsorganisationen Mitglieder hinzu, oder entfernen Sie sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitswesen-Vorgänge** > **Gesundheitsorganisationen** > **Alle**.
2. Wählen Sie die Gesundheitsorganisation aus, für die Sie ein Mitglied bearbeiten möchten.
3. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste **Mitglieder**.
4. Wählen Sie **Mitglieder bearbeiten**aus.
5. Wählen Sie unter **Verantwortlichkeit**die Verantwortlichkeit aus, deren Mitglieder Sie bearbeiten möchten. Die Optionen sind Teammitglied oder Teammanager.
6. Verwenden Sie die Pfeile zwischen den Bereichen **Verfügbar** und **Ausgewählt**, um anzuzeigen, welche Mitglieder zu den einzelnen Zuständigkeiten gehören.

   Hinweis:

   Wenn ein neu hinzugefügter Anwender nicht in der Liste „Verfügbar“ aufgeführt ist, suchen Sie manuell über das Suchsymbol nach ihm.

   Gelegentlich werden neu hinzugefügte Mitglieder aufgrund von Eigenschaftskonfigurationen nicht im Bereich „Ausgewählt“ angezeigt. In diesem Fall lesen Sie Konfigurieren Sie globale Systemeigenschaften, um Mitglieder in Healthcare Operations Core zu bearbeiten.

7. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurieren Sie globale Systemeigenschaften, um Mitglieder in Healthcare Operations Core zu bearbeiten

Eine globale Systemeigenschaft muss konfiguriert sein, um die Funktion „Mitglieder bearbeiten“ in Healthcare Operations Core ordnungsgemäß zu verwenden.

Vorbereitungen

Gelegentlich werden neu hinzugefügte Mitglieder nicht im Bereich „Ausgewählt“ angezeigt, wenn Mitglieder in Healthcare Operations Core bearbeitet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieses Problem wird häufig durch die begrenzte Anzahl von Elementen verursacht, die im Listen-Sammlungsprogramm angezeigt werden.

Um dieses Problem zu beheben, erstellen Sie eine globale Systemeigenschaft mit dem Namen glide.xmlhttp.excessive, einem Ganzzahltyp und einer großen Zahl für den Grenzwert basierend auf der Gesamtzahl der Benutzer in der Anwendung.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Legen Sie Ihren Bereich auf **Global**fest.
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie folgende Felder aus:
   a. Name: glide.xmlhttp.excessive
   b. Typ: Ganzzahl
   c. Wert: Geben Sie hier einen hohen Wert ein, der die potenzielle Gesamtzahl der Anwender darstellt. Beispiel: 10000.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die Felder „Verfügbar“ und „Ausgewählt“ in der Tabelle „Mitglied bearbeiten“ zeigen alle verfügbaren Auswahlmöglichkeiten an.

Ordnen Sie einer Gesundheitsorganisation in Healthcare Operations Core Standorte zu

Ordnen Sie Gesundheitsstandorte Gesundheitsorganisationen zu.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Szenarien, in denen ein Gesundheitsstandort von mehreren Gesundheitsorganisationen genutzt wird, können Sie diese Tabelle verwenden, um diese Organisationen einem Standort zuzuordnen.

Sie können auch mehrere Gesundheitsorganisationen mit einem Gesundheitsstandort verknüpfen oder umgekehrt.

Beispielsweise kann ein einzelner Intensivraum in einem Krankenhaus von mehreren Abteilungen genutzt werden, z. B. von der Kardiologie und der neurologischen Abteilung. Sie würden diese Abteilungen (Gesundheitsorganisationen) mit dem ICU-Raum (einem Standort des Gesundheitswesens) verknüpfen, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitswesen-Vorgänge** > **Organisationen im Gesundheitswesen**.
2. Wählen Sie die Gesundheitsorganisation aus, die Sie einem Gesundheitsstandort zuordnen möchten.
3. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste **Gesundheitsstandorte**.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie im Bereich Sammlung die Gesundheitsstandorte aus, die dieser Gesundheitsorganisation hinzugefügt werden sollen, und verwenden Sie den Rechtspfeil, um sie in die Liste Gesundheitsstandorte für diese Organisation zu verschieben.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ordnen Sie Zuweisungsgruppen einer Gesundheitsorganisation in zu Healthcare Operations Core

Erstellen Sie Zuweisungsgruppen für Ihre Gesundheitsorganisationen, um zu bestimmen, welche Benutzergruppen bestimmten Gesundheitsorganisationen zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitswesen-Vorgänge** > **Organisationen im Gesundheitswesen**.
2. Wählen Sie die Gesundheitsorganisation aus, der Sie eine Zuweisungsgruppe zuordnen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zuweisungsgruppen“ **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular „Serviceorganisation-Zuweisungsgruppe“ die folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Serviceorganisation	Wird automatisch mit dem Namen der Gesundheitsorganisation ausgefüllt, der Sie eine Zuweisungsgruppe hinzufügen.
Zuweisungsgruppe	Name der hinzuzufügenden Zuweisungsgruppe.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie den abstrakten Falltyp für Core-Falltypen von Healthcare Operations

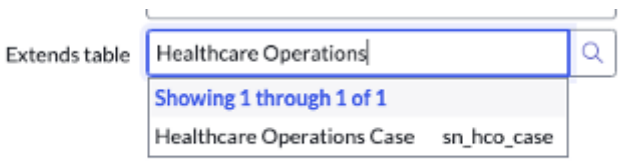
Erweitern Sie den Healthcare Operations-Fall [sn_hco_case], um anwenderdefinierte Falltypen für die Verwendung mit Healthcare Operations Core und zugehörigen Plugins zu erstellen, indem Sie eine untergeordnete Tabelle aus dem Healthcare Operations Core-Falltyp erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Wählen Sie **Neu**.



3. Setzen Sie **die Tabelle „Erweitert“** auf Healthcare Operations Case [sn_hco_case].
4. Füllen Sie die anderen Felder nach Bedarf aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Tabelle erstellen in der Dokumentation zur ServiceNow-Plattform.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis: Informationen zum Hinzufügen eines Felds zu erweiterten untergeordneten Tabellen finden Sie unter Feld in einer Tabelle hinzufügen und anpassen in der Dokumentation zur ServiceNow-Plattform.

Fügen Sie dem Pflegeteam-Portal mit Menüelemente hinzu Healthcare Operations Core

Fügen Sie dem Pflegeteam-Portal weitere Menüelemente hinzu, um den Benutzerzugriff zu erleichtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportale** > **Portale**.
2. Wählen Sie **Pflegeteamportal**.
3. Wählen Sie neben dem Feld **HauptmenüVorschau auf diesen Datensatz anzeigen**, und öffnen Sie den Datensatz.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Menüelemente **Mehr**.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Menüelemente“ **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Menu Item form .
7. Wählen Sie **Absenden**.

Einbetten des Pflegeteam-Portals in Epic Hyperspace über Hyperdrive

Konfigurieren Sie das Pflegeteam-Portal, indem Sie es über Hyperdrive in Epic Hyperspace einbetten und die OIDC-Authentifizierung aktivieren.

1. Aktualisieren Sie Variablen in Datensatzerstellern, um Daten mit Token aus dem Epic zu erfassen

   Aktualisieren Sie die Variablenwerte in vorhandenen Datensatzerstellern, um Daten mit Token aus Epic zu erfassen.

2. Konfigurieren Sie die iFrame-Einbettung für das Pflegeteam-Portal

   Damit das Portal des Pflegeteams erfolgreich in Hyperspace über Hyperdrive gestartet werden kann, muss das Portal so konfiguriert sein, dass es innerhalb eines iFrame funktioniert.

3. Aktivieren Sie Multi-Provider-SSO für Ihre ServiceNow-Instanz

   Stellen Sie sicher, dass Mehrfachanbieter-SSO für das Pflegeteam-Portal zur Authentifizierung bei Epic Hyperspace über Hyperdrive aktiviert und ordnungsgemäß konfiguriert ist.

4. Authentifizieren Sie SM auf FIR für die Verwendung mit dem Pflegeteam-Portal in Hyperspace über Hyperdrive

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie Ihre FIR-App mit den richtigen Konfigurationen ein, um EPIC-Anwendern per Single Sign-on den Zugriff auf das Pflegeteam-Portal in EPIC Hyperspace über Hyperdrive zu ermöglichen.

5. Erstellen Sie einen Identitätsanbieter in Ihrer ServiceNow-Instanz für Healthcare Operations Core

   Richten Sie einen Identitätsanbieter in Ihrer ServiceNow-Instanz ein, um OIDC für Healthcare Operations Core zu aktivieren.

6. Konfigurieren Sie Ihren Identitätsanbieter für das Pflegeteam-Portal

   Konfigurieren Sie Ihren Identitätsanbieter, um eine erfolgreiche Anwenderauthentifizierung im Pflegeteam-Portal sicherzustellen.

7. Konfigurieren Sie die Integrationseinstellungen im Hyperdrive-Client-Test-Harnisch für das Pflegeteam-Portal

   Sobald das Portal für Pflegeteams konfiguriert ist, erstellen Sie eine Start-URL, die dann zu Testzwecken im Epic Hyperdrive-Client-Testkabel konfiguriert werden kann.

Aktualisieren Sie Variablen in Datensatzerstellern, um Daten mit Token aus dem Epic zu erfassen

Aktualisieren Sie die Variablenwerte in vorhandenen Datensatzerstellern, um Daten mit Token aus Epic zu erfassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn das Pflegeteam-Portal innerhalb von Epic Hyperspace über Hyperdrive gestartet wird, können Datensatzersteller Abfragezeichenfolgenparameter mit Token erfassen, um Datensatzersteller-Variablen zu füllen.

Diese Erfassung ist aufgrund eines Katalogclientskripts möglich, das den Datensatzerstellern zugeordnet ist.

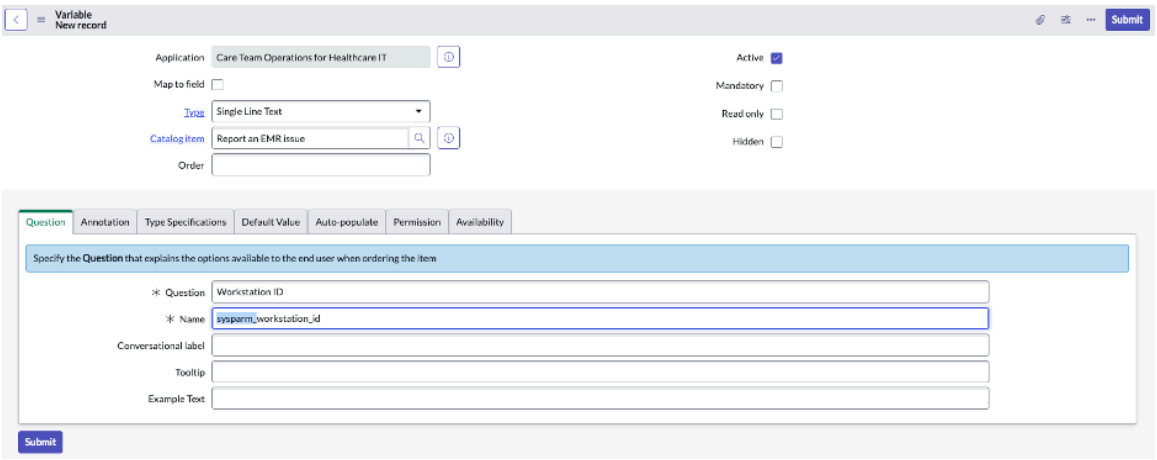
Für Pflegeteamvorgänge im Gesundheitswesen: Das Skript heißt „Ausfüllen von Parametern für EMR-Sitzungen“ und ist im Datensatzersteller „Ein EMR-Problem melden“ zu finden.

Für Pflegeteamvorgänge für Biomed: Das Skript heißt „Sitzungsparameter für biomedizinischen Service ausfüllen“ und ist im Datensatzersteller „Anderen biomedizinischen Service anfordern“ zu finden.

Hinweis:
Die obigen Client-Skripts funktionieren nur mit dem Pflegeteam-Portal.

Um die Abfragezeichenfolgenparameter mit Token zu erfassen, muss eine Variable erstellt werden, und der Name muss mit „sysparm_“ beginnen. Derselbe Variablenname muss am Ende der Start-URL im Epic Hyperspace FDI-Datensatz enthalten sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Um beispielsweise das Feld „Workstation-ID“ aus einem EMR-System zu erfassen, muss der Namenswert der Variable „sysparm_workstation_id“ sein, und der Abfragezeichenfolgenparameter wäre „sysparm_workstation_id =%WORKSTATIONID%“.

Eine vollständige Abfragezeichenfolge für den Start würde wie folgt aussehen:

```
https://<instance-name>.service-now.com/careteam?glide_sso_id=<identity-provider-sysid>
&sysparm_workstation_id=%WORKSTATIONID%&sysparm_user_template=%USERTEMPL
ATE%
```

Prozedur

1. Navigieren Sie im Datensatzersteller zur zugehörigen Liste **Variablen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.
4. Bestätigen Sie, dass der Namenswert aller Variablen für jedes Feld, in dem Sie Daten erfassen möchten, die aus einem EMR-System stammen, mit **sysparm_** beginnt.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie die iFrame-Einbettung für das Pflegeteam-Portal

Damit das Portal des Pflegeteams erfolgreich in Hyperspace über Hyperdrive gestartet werden kann, muss das Portal so konfiguriert sein, dass es innerhalb eines iFrame funktioniert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Legen Sie Ihren Bereich auf **Global** fest, und erhöhen Sie Ihre Rolle auf **security_admin**.
2. Navigieren zu **Alle** > **HTTP-Antwortheader** (oder geben Sie sys_response_header.list ein).
3. Wählen Sie den Header **Globale** Antwort aus.
4. Fügen Sie der Werteliste den Domänennamen für Ihre Epic-Hyperspace-Instanz hinzu.
   Beispiel: *.IhreDomäne.com
5. Stellen Sie sicher, dass **„Aktiv“** auf „wahr“ festgelegt ist.
6. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie Multi-Provider-SSO für Ihre ServiceNow-Instanz

Stellen Sie sicher, dass Mehrfachanbieter-SSO für das Pflegeteam-Portal zur Authentifizierung bei Epic Hyperspace über Hyperdrive aktiviert und ordnungsgemäß konfiguriert ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Bei den folgenden Schritten wird davon ausgegangen, dass in Ihrer ServiceNow-Instanz Mehrfachanbieter-SSO installiert ist.

Prozedur

1. Legen Sie Ihren Bereich auf **Global**fest.
2. Navigieren zu **Multi-SSO** > **Eigenschaften** und füllen Sie die Felder wie folgt aus.
   - Setzen Sie **SSO für mehrere Provider aktivieren** auf „wahr“.
   - Legen Sie **„Debug-Protokollierung aktivieren“ für die SSO-Integration mit mehreren Providern** auf „wahr“ fest.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Authentifizieren Sie SM auf FIR für die Verwendung mit dem Pflegeteam-Portal in Hyperspace über Hyperdrive

Richten Sie Ihre FIR-App mit den richtigen Konfigurationen ein, um EPIC-Anwendern per Single Sign-on den Zugriff auf das Pflegeteam-Portal in EPIC Hyperspace über Hyperdrive zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bei den folgenden Schritten wird davon ausgegangen, dass Sie bereits einen Account auf list.epic.com erstellt haben. Beachten Sie, dass empfohlen wird, dass ein Mitglied des EPIC-Teams für die Kundenorganisation diese FIR-App erstellt. Der Kunde ist für die Verwaltung und Wartung dieser App für sein Unternehmen verantwortlich. Weitere Informationen finden Sie unter https://fhir.epic.com/Developer/Index .

Prozedur

1. Melden Sie sich bei FPIR auf EPIC an.
2. Wählen Sie **Apps erstellen aus**.
3. Klicken Sie auf **Erstellen**.
4. Geben Sie einen Anwendungsnamen an.
   Beispiel: Pflegeteam-Portal
5. Wählen Sie unter „Zielgruppe der Anwendung“ die Option Medizinische Fachkräfte oder Administrative Benutzer aus.
6. Wählen Sie unter Umleitungs-URI **Weiteren URI hinzufügen aus**.
7. Geben Sie Ihren Instanznamen ein.
   Beispiel:<instance-name> .service-now.com/navpage.do.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wiederholen Sie diesen Vorgang für jede Test-, Entwicklungs- oder Produktionsinstanz, die Sie mit dem Pflegeteam-Portal verwenden möchten, indem Sie Weiteren URI hinzufügen wählen.
9. Wählen Sie **Speichern**.
10. Füllen Sie die verbleibenden Felder nach Bedarf aus.
11. Klicken Sie auf **Speichern und bereit für Sandbox,** um Tests zu aktivieren.

Ergebnisse

In EPIC wurde auf MHIR eine App erstellt, die für Single Sign-on im Hyperspace für das Pflegeteam-Portal verwendet werden kann.

Hinweis:
Beachten Sie beim Übermitteln der App, dass die Synchronisierung der App 24 Stunden oder länger dauern kann.

Erstellen Sie einen Identitätsanbieter in Ihrer ServiceNow-Instanz für Healthcare Operations Core

Richten Sie einen Identitätsanbieter in Ihrer ServiceNow-Instanz ein, um OIDC für Healthcare Operations Core zu aktivieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Plugin com.snc.integration.sso.multi.installer in Ihrer Instanz von installiert ist.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mehrfachanbieter-SSO** > **Identity Provider**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie unter Welche Art von SSO möchten Sie erstellen **die Option OpenID Connect**aus.
4. Füllen Sie im Fenster „Bekannte OpenID Connect-Konfiguration importieren“ die folgenden Felder aus:
   - Name: Geben Sie einen Namen für Ihren Identitätsanbieter ein (z. B. Epic OIDC).
   - Client-ID: Geben Sie die Client-ID ein, die aus Ihrer FIR-App auf bier.epic.com erstellt wurde.
   - Bekannte Konfigurations-IRL: Geben Sie https://fhir.epic.com/interconnect-fhir-oauth/api/FHIR/R4/.well-known/openid-configuration ein.

     Hinweis:
     Überprüfen Sie diesen Wert mit Epic, da er für Ihre Umgebung unterschiedlich sein kann.

5. Wählen Sie **Importieren aus.**

Ergebnisse

Ein Identitätsanbieter wurde basierend auf den Informationen erstellt, die von der bekannten Konfiguration bereitgestellt wurden.

Konfigurieren Sie Ihren Identitätsanbieter für das Pflegeteam-Portal

Konfigurieren Sie Ihren Identitätsanbieter, um eine erfolgreiche Anwenderauthentifizierung im Pflegeteam-Portal sicherzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mehrfachanbieter-SSO** > **Identity Provider**.
2. Wählen Sie den Identitätsanbieter aus, den Sie konfigurieren möchten.
3. Legen Sie den Wert der ServiceNow-Homepage auf https:// fest.<instance-name> .service-now.com/careteam .
4. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste OIDC-Provider-Konfiguration, und öffnen Sie den OIDC-Provider-Datensatz.
5. Aktualisieren Sie die folgenden Felder:
   a. Anwenderanspruch: Geben Sie **„preferred_username“**ein.
   b. Anwenderfeld: Wählen Sie **die Anwender-ID**aus.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
7. Navigieren Sie im Identitätsanbieter zur zugehörigen Liste „Erweitert“.
8. Aktualisieren Sie das Feld Single Sign-on-Skript auf **MultiSSO_OIDC_CTO**.
9. Stellen Sie sicher, dass das Feld **Aktiv** auf „true“ festgelegt ist.
10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Der Identitätsanbieter wurde konfiguriert, um eine erfolgreiche Anwenderauthentifizierung für den Zugriff auf das Pflegeteam-Portal in Hyperspace über Hyperdrive sicherzustellen.

Konfigurieren Sie die Integrationseinstellungen im Hyperdrive-Client-Test-Harnisch für das Pflegeteam-Portal

Sobald das Portal für Pflegeteams konfiguriert ist, erstellen Sie eine Start-URL, die dann zu Testzwecken im Epic Hyperdrive-Client-Testkabel konfiguriert werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die neueste Version des Hyperdrive-Client-Testkabels unter diir.epic.com herunterladen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenden Sie sich an Ihr Epic-Team und den technischen Support von Epic, um Schritte zur Konfiguration der FDI-Integration in Hyperspace zu erhalten.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Epic Hyperdrive Client-Testkabelbaum an.
2. Wählen Sie Integrationseinrichtung aus.
3. Wählen Sie unter Integration Type (Integrationstyp) **die OptionSMART auf FPIR**aus.
4. Geben Sie unter URL die Start-URL für Ihr Pflegeteam-Portal ein.
   Beispiel: https://<instance-name> .service-now.com/careteam?glide_sso_id=<identity-provider-sysid> &sysparm_workstation_id=%WORKSTATIONID%&sysparm_user_template=%USERTEMPLATE% .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Geben Sie unter Client-ID je nach Bedarf die Produktions- oder Nicht-Produktions-Client-ID aus der FIR-App ein, die auf bier.epic.com erstellt wurde.
6. Legen Sie den gewünschten Starttyp fest.
7. Geben Sie im Startkontext Folgendes ein:
   - Schlüssel: **userid**
   - Wert – **%SYSLOGIN%**
8. Wählen Sie **Testintegration aktivieren aus**.

Ergebnisse
Das Pflegeteam-Portal wurde so konfiguriert, dass es mit dem Epic Hyperdrive-Client-Testkabel gestartet wird.

Nächste Maßnahme
Um die Integration des Pflegeteam-Portals zu testen, wählen Sie Patientenakte > Auslöser ohne Patientenkontext. Das Pflegeteam-Portal sollte basierend auf dem von Ihnen gewählten Starttyp gestartet werden und Sie automatisch anmelden.

Hinweis:
Ihre Epic-Anmelde-ID muss mit Ihrer ServiceNow-Anwender-ID übereinstimmen, damit die Authentifizierung funktioniert.

Navigation im Pflegeteam-Portal

Verwenden Sie das Pflegeteam-Portal, um Serviceanfragen zu erstellen und nachzuverfolgen, Ihre Teams zu verwalten und Knowledge Base-Artikel zu überprüfen.

- Verfolgen Sie Anforderungen im Pflegeteam-Portal nach

  Verfolgen Sie von Ihnen oder Ihrem Team erstellte Anfragen direkt im Pflegeteam-Portal.

- Verwalten Sie Ihre Teams im Pflegeteam-Portal

  Verwalten Sie Ihre Teams direkt im Pflegeteam-Portal.

- Zeigen Sie Wissensartikel im Pflegeteam-Portal an

  Überprüfen Sie die von Ihrer Organisation veröffentlichten Wissensartikel direkt im Pflegeteam-Portal.

- Erstellen Sie Anforderungen im Pflegeteamportal

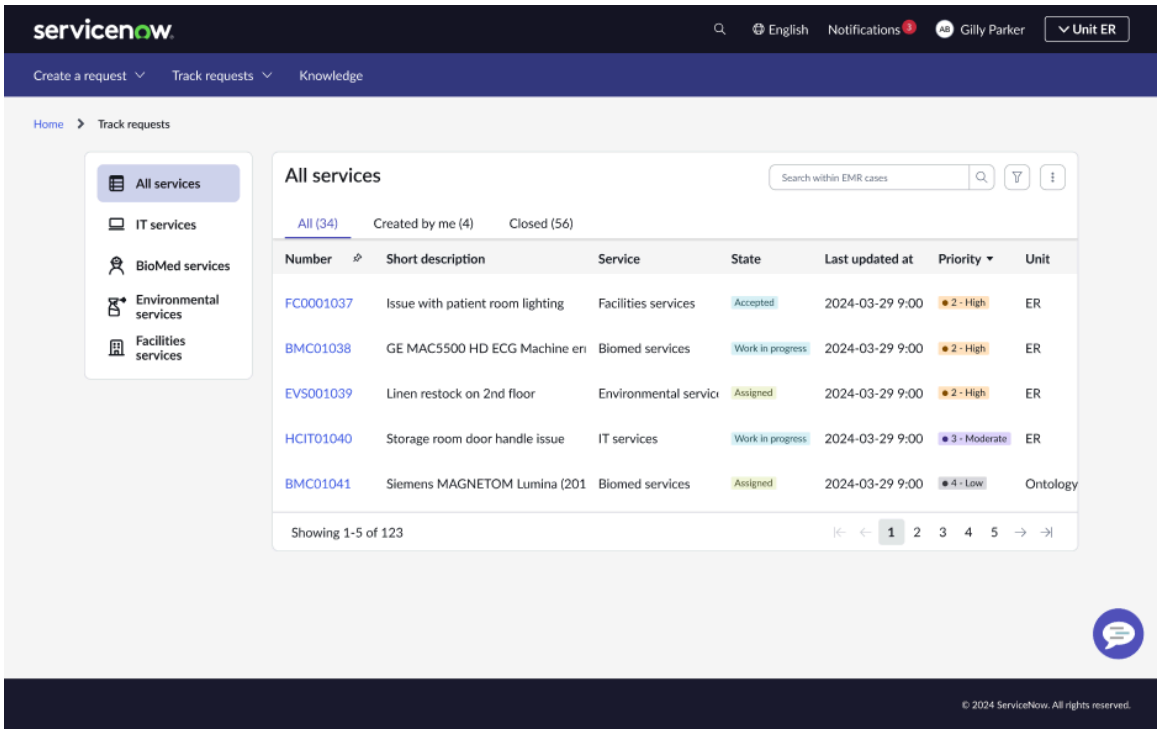
  Verwenden Sie das Pflegeteam-Portal, um Supportanfragen für Services von zusätzlichen Abteilungen zu erstellen.

Verfolgen Sie Anforderungen im Pflegeteam-Portal nach

Verfolgen Sie von Ihnen oder Ihrem Team erstellte Anfragen direkt im Pflegeteam-Portal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Teammitglied, Teammanager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Navigieren Sie im Pflegeteam-Portal zu **Verfolgen Sie eine Anforderung** > **Alle Services** in der Menüleiste, oder wählen Sie **Anforderungen nachverfolgen** aus dem Quick-Links-Widget auf der Zielseite aus.
2. Zeigen Sie Anforderungen an, wie sie auf den folgenden Registerkarten angezeigt werden:
   - **Alle** – Alle Serviceanfragen, die für diese Kategorie erstellt wurden.
   - **Von mir erstellt** : Alle von Ihnen für diese Kategorie erstellten Serviceanfragen.
   - **Geschlossen** – Alle geschlossenen Anforderungen.

   Verwenden Sie die linke Navigationsleiste, um Anforderungen nach Servicetyp anzuzeigen.

   Verwenden Sie die Suchfunktion innerhalb einer Kategorie, um nach einer bestimmten Anforderung zu suchen.

   Wählen Sie das Filtersymbol, um alle Anforderungen nach denen zu filtern, die in den letzten einem, drei, sechs oder zwölf Monaten erstellt wurden.
3. Wählen Sie die Anforderungsnummer einer Anforderung aus, um nach Bedarf weitere Informationen zu dieser Anforderung anzuzeigen.

Verwalten Sie Ihre Teams im Pflegeteam-Portal

Verwalten Sie Ihre Teams direkt im Pflegeteam-Portal.

- Zeigen Sie Ihre Teams im Pflegeteamportal an

  Zeigen Sie Ihre Teams direkt im Pflegeteam-Portal an.

- Fügen Sie ein Teammitglied über das Pflegeteamportal hinzu

  Fügen Sie Ihrem Team über das Pflegeteamportal ein Mitglied hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Entfernen Sie ein Mitglied über das Pflegeteam-Portal

  Entfernen Sie ein Mitglied aus Ihrem Team direkt im Pflegeteam-Portal.

Zeigen Sie Ihre Teams im Pflegeteamportal an

Zeigen Sie Ihre Teams direkt im Pflegeteam-Portal an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Teammitglied, Teammanager

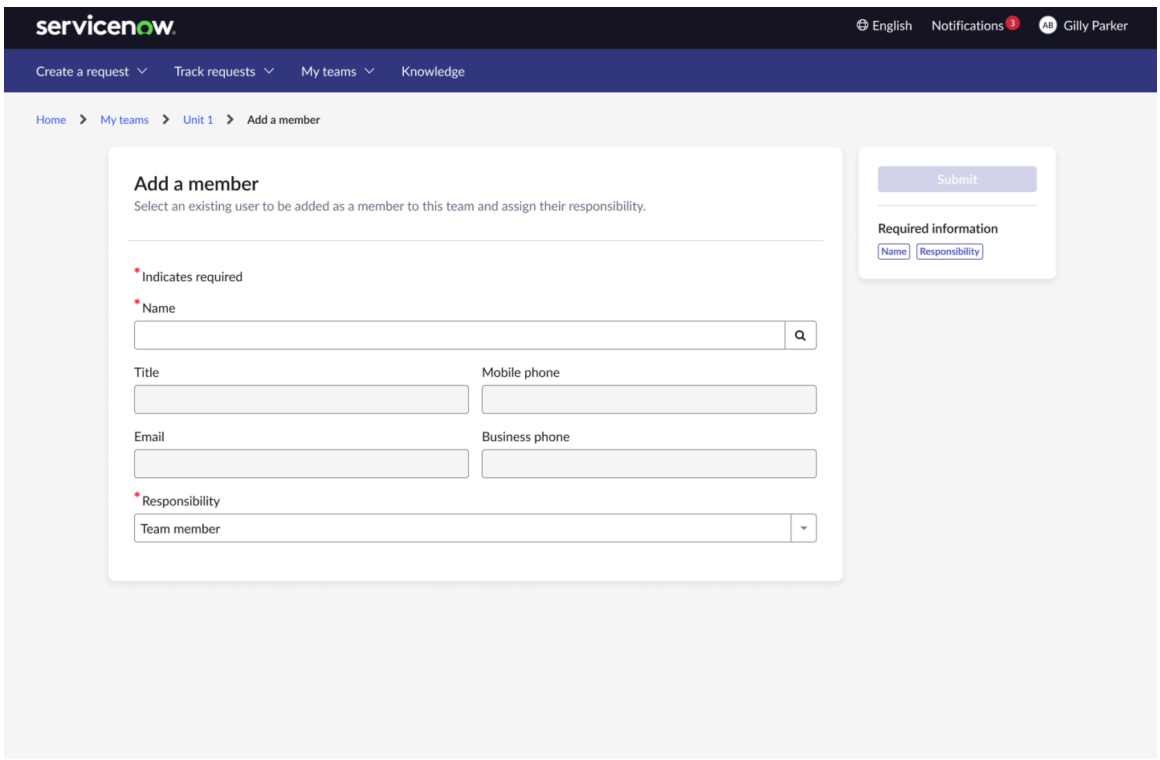
Prozedur

1. Navigieren Sie im Pflegeteam-Portal zu **Meine Teams** > **Meine Teams**.
2. Wählen Sie das Team aus, das Sie anzeigen möchten.

Fügen Sie ein Teammitglied über das Pflegeteamportal hinzu

Fügen Sie Ihrem Team über das Pflegeteamportal ein Mitglied hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Teammitglied, Teammanager



Prozedur

1. Navigieren Sie im Pflegeteam-Portal zu **Meine Teams** > **Mitglied hinzufügen**.
2. Wählen Sie das Team aus, dem Sie ein Mitglied hinzufügen möchten.
3. Füllen Sie folgende Felder aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

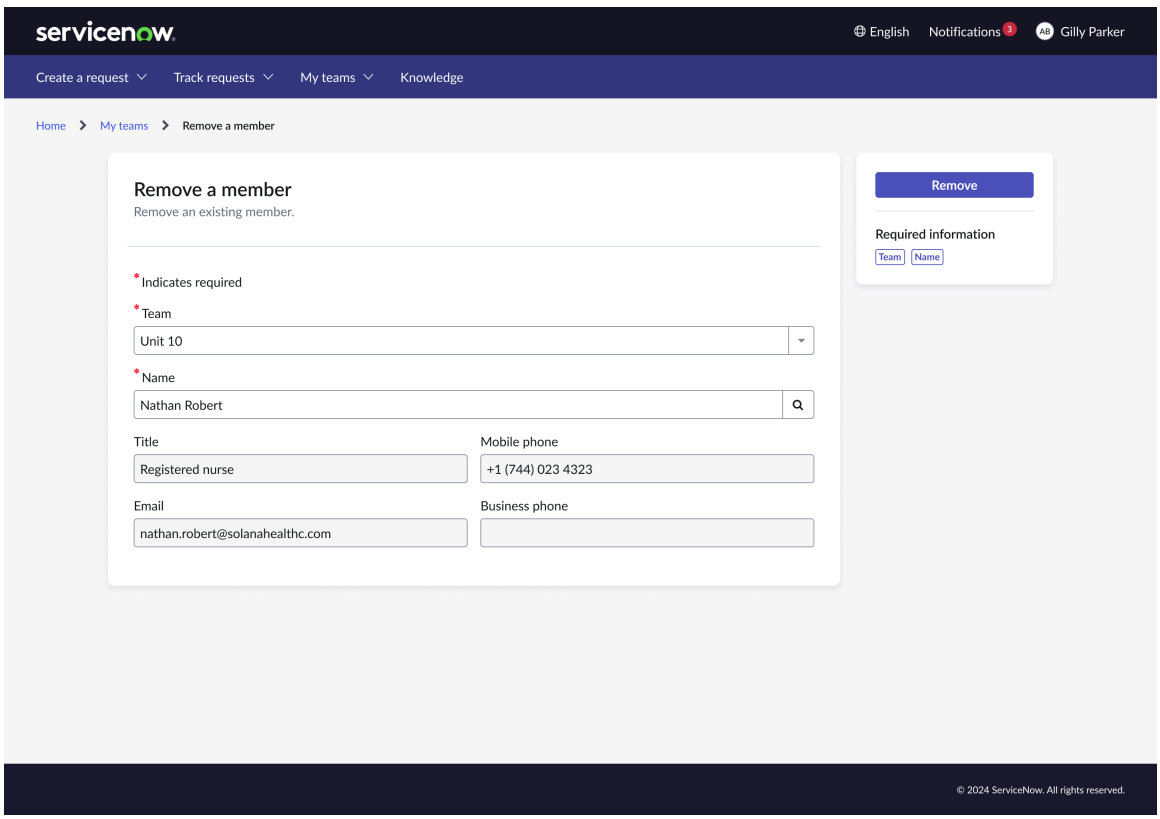
Feld	Beschreibung
Name	Name des Mitglieds, das der Gesundheitsorganisation hinzugefügt wird.
Titel	Titel oder Beschäftigungsbereich des Mitglieds.
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Mitglieds
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Mitglieds
Geschäftstelefon	Die geschäftliche Telefonnummer.
Verantwortlichkeit	Die diesem Mitglied zugeordnete Verantwortlichkeit. Es gibt zwei Optionen: ○ Teammitglied – Kann Fälle stellen. ○ Teammanager – Kann Fälle stellen und Mitglieder innerhalb von Organisationen hinzufügen oder entfernen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Entfernen Sie ein Mitglied über das Pflegeteam-Portal

Entfernen Sie ein Mitglied aus Ihrem Team direkt im Pflegeteam-Portal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Teammanager



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Pflegeteam-Portal zu **Meine Teams** > **Mitglied entfernen**.
2. Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Beschreibung
Team	Das Team, aus dem das Teammitglied entfernt werden soll.
Name	Name des entfernten Teammitglieds
Titel	Titel oder Beschäftigungsbereich des Teammitglieds.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Teammitglieds
Geschäftstelefon	Die geschäftliche Telefonnummer des Teammitglieds
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Teammitglieds

3. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Das Teammitglied wird aus dem vorgesehenen Pflegeteam entfernt.

Zeigen Sie Wissensartikel im Pflegeteam-Portal an

Überprüfen Sie die von Ihrer Organisation veröffentlichten Wissensartikel direkt im Pflegeteam-Portal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Teammitglied, Teammanager

Prozedur

1. Navigieren Sie im Portal für Pflegeteams zu **Wissen**.
2. Verwenden Sie die Suche, um nach einem Artikel zu suchen, oder wählen Sie einen Artikel aus den Widgets KB Am besten bewertet oder KB Am häufigsten angezeigt aus.

Erstellen Sie Anforderungen im Pflegeteamportal

Verwenden Sie das Pflegeteam-Portal, um Supportanfragen für Services von zusätzlichen Abteilungen zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Teammitglied, Teammanager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie das Pflegeteam-Portal, das Teil von Healthcare Operations Core ist, um Supportanfragen für Hilfsabteilungen zu erstellen. Sie können auch den Falltyp „Healthcare Operations Core Core“ nutzen, um Ihre eigenen Datensatzersteller zu erstellen. Ausführliche Anweisungen finden Sie unter Healthcare Operations Core konfigurieren.

Wenn Sie die Plugins Care Team Operations for Healthcare IT oder Care Team Operations for Biomed installiert haben, enthält das Pflegeteam-Portal vorinstallierte Datensatzersteller. Diese Plugins können zum Erstellen vorkonfigurierter Anforderungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Pflegeteamvorgänge für Healthcare IT und Pflegeteamvorgänge für Biomed.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Portal für Pflegeteams zu **Anforderung erstellen**.
2. Wählen Sie den Typ der Anforderung aus, die Sie erstellen möchten.
3. Füllen Sie die Details nach Bedarf aus, und übermitteln Sie Ihre Anforderung.

Ergebnisse

Ihre Anforderung wird erstellt und zur Erfüllung an die unterstützende Abteilung weitergeleitet.

Healthcare Operations Core-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten von Pflegeteamvorgängen, einschließlich Tabellen.

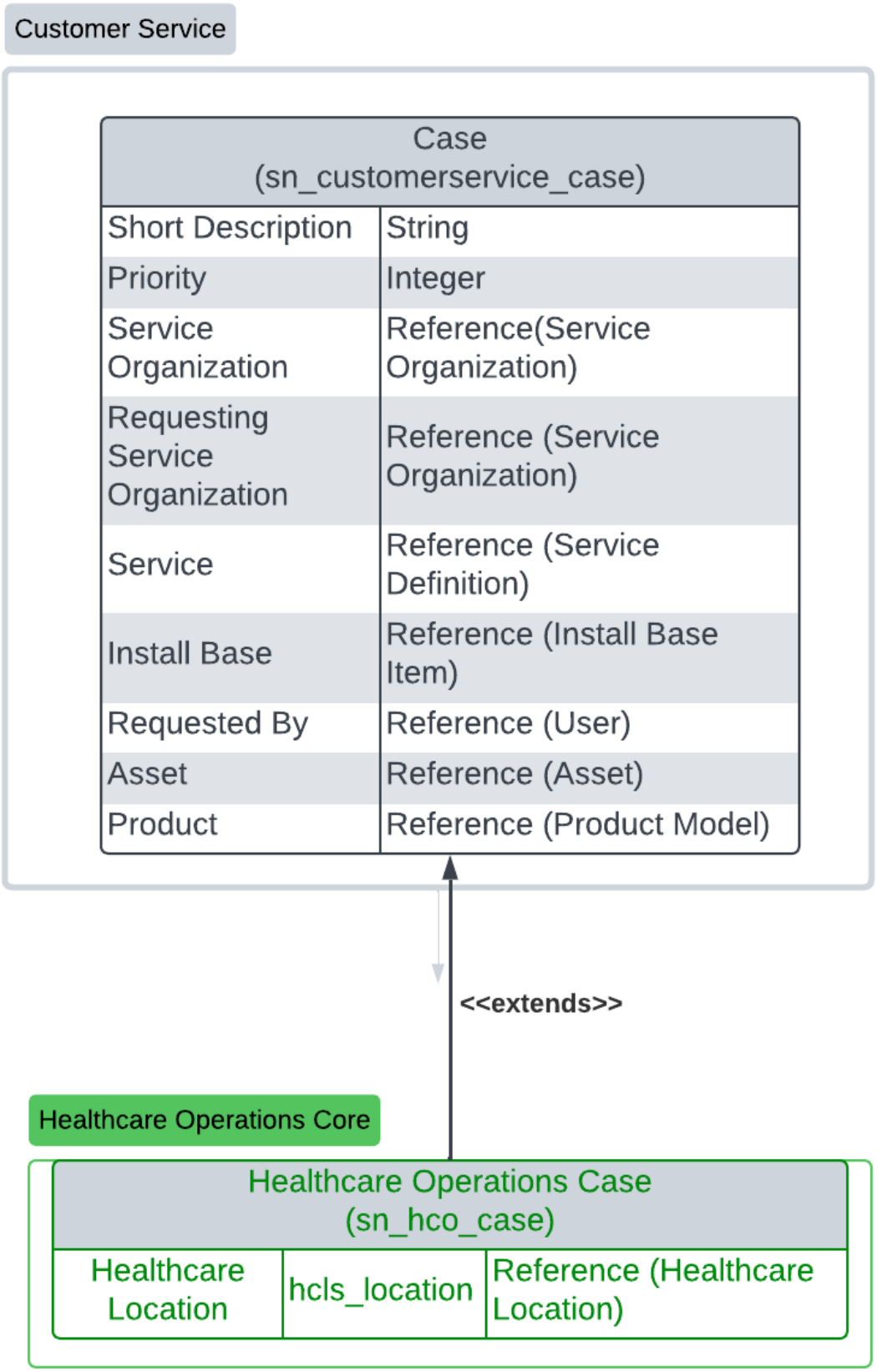
Healthcare Operations Core-Datenmodell

Erfahren Sie mehr über die Anwendung „Healthcare Operations Core“, indem Sie sich das Datenmodell und die Rollenbeziehungsdiagramme ansehen.

Diese Diagramme zeigen die Beziehungen zwischen den Tabellen in der Anwendung und vermitteln einen Überblick über die Funktionsweise der Anwendung Healthcare Operations Core.

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Beziehungen innerhalb der Anwendung Healthcare Operations Core:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Mit Pflegeteamvorgängen installierte Tabellen

Der Healthcare Operations Core Case ermöglicht einen optimierten Support für Anwendungsfälle im operativen Gesundheitswesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie erweitert die Falltabelle [sn_customerservice_case] um alle Gesundheitsfälle, die einem Patienten zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Tables installed with Customer Service Management .

Sie enthält das Feld „Gesundheitsstandort“, das auf die Tabelle „Gesundheitsstandort“ im Datenmodell „Healthcare and Life Sciences“ verweist.

Mit Healthcare Operations Core installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten wie Tabellen, Anwenderrollen und Geschäftsregeln werden installiert, wenn Sie das Pflegeteam-Operationen-Plugin aktivieren.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen zum Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter https://www.servicenow.com/docs/bundle/yokohama-platform-administration/page/administer/plugins/task/find-components.html .

Mit Healthcare Operations Core installierte Tabellen

Tabellenname	Beschreibung
Healthcare Operations Core-Fall (hco_case)	Abstrakter Falltyp, der eine Grundlage für die Erweiterung beim Erstellen eigener operativer Anforderungstypen bietet.

Mit Healthcare Operations Core installierte Basisrollen

Rolle	Enthält	Beschreibung
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	Hat Zugriff zum Erstellen, Anzeigen, Bearbeiten und Verwalten von Gesundheitsdienstleistern, Organisationen, Standorten und Rollen
sn_hco.care_team_member	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_hcls.foundation_data_viewer	Hat Zugriff zum Erstellen und Anzeigen von Gesundheitsfällen.
sn_hco.care_team_manager	• sn_hco.care_team_member • sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	Hat Zugriff zum Erstellen und Anzeigen von Gesundheitsfällen. kann der Pflegeeinheit Mitglieder hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sn_hco.viewer	sn_hcls.foundation_data_viewer	Hat Zugriff zum Anzeigen von Gesundheitsfällen.
sn_hco.loc_support_agen	sn_bus_loc.svc_location_support_agent	Zeigt alle Fälle innerhalb seiner Zuweisungsgruppe an, verfolgt sie und löst sie.

Mit Healthcare Operations Core installierte Plugins

Plugin-Name	Beschreibung
Pflegeteam-Portal (com.sn_cto_sp)	Bietet eine Portal-Experience für Healthcare Operations Core-Anwender, um Anforderungen für unterstützende Abteilungen zu erstellen, Teams zu verwalten und Einblick in übermittelte Anforderungen zu erhalten.
Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls)	Stellt das Healthcare and Life Sciences-Datenmodell für Produkte der Healthcare and Life Sciences-Branche bereit.

Mit Healthcare Operations Core installierte Geschäftsregeln

Name der Business-Regeln	Beschreibung
Duplikatprüfung der HCLS-Org.-/Ortszuordnung	Stellt sicher, dass Gesundheitsstandorte Gesundheitsorganisationen nur einmal zugeordnet sind
Legen Sie den HCLS-Standort vom CMN-Standort ab	Legt den entsprechenden Gesundheitsstandort der ausgewählten cmn_location fest.

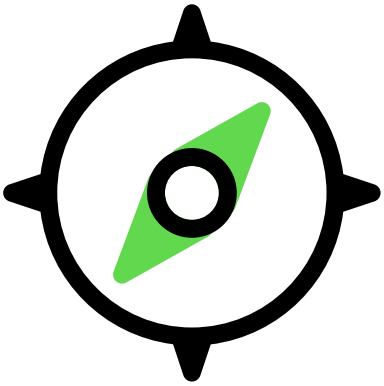
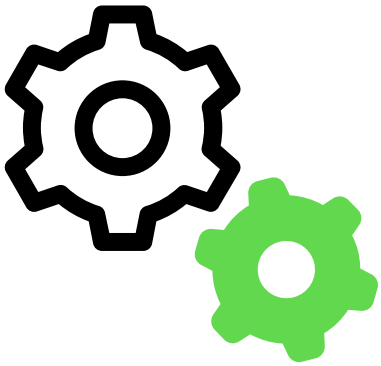
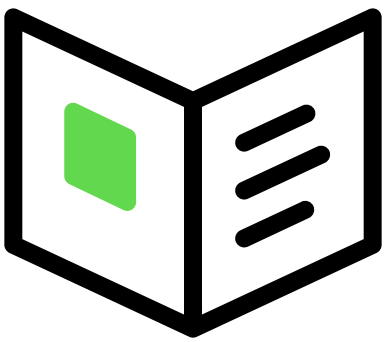
Pflegeteamvorgänge für Healthcare IT

Pflegeteamvorgänge für IT im Gesundheitswesen enthalten die Falltypen zum Melden und Erfüllen von IT-Problemen im Gesundheitswesen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Anforderung
		
Erfahren Sie, wie Pflegeteams Care Team Operations für Healthcare IT nutzen.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Senden Sie Supportanfragen für IT-Probleme im Gesundheitswesen.
Lösen	Referenz	
		
Lösen Sie Incidents, die aus IT-Fällen im Gesundheitswesen erstellt wurden.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.	

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Operations-Management für Pflegeteams für die IT im Gesundheitswesen erkunden

Erfahren Sie, wie Sie die Anwendung Operations-Management für Pflegeteams für die IT im Gesundheitswesen verwenden können, um Ihr Pflegeteam bei der schnellen und effizienten Lösung von IT-Problemen zu unterstützen.

Operations-Management für Pflegeteams für die IT im Gesundheitswesen – Übersicht

Operations-Management für Pflegeteams für die IT im Gesundheitswesen enthält die Falltypen zum Melden und Erfüllen von IT-Problemen in Krankenhäusern.

Operations-Management für Pflegeteams für die IT im Gesundheitswesen bietet Pflegeteams eine optimierte Plattform, um EMR-Probleme oder andere IT-Probleme zu melden. Über das Pflegeteam-Portal können Mitglieder des Pflegeteams ein Problem mit dem Falltyp „IT des Gesundheitswesens“ melden. Aus diesem Fall wird dann automatisch ein Incident erstellt, den die Servicemitarbeiter in der IT-Abteilung dann über den Service Operations-Arbeitsbereich verwalten, sobald sie das Problem beheben. Mit Pflegeteamvorgängen für IT sind zwei Arten von Serviceanfragen verfügbar:

- Melden Sie ein EMR-Problem
- Anderen IT-Service anfordern

Hinweis:
Operations-Management für Pflegeteams für die IT im Gesundheitswesen erfordert die Installation der Plugins „Health Operations Core“ und „Portal für Pflegeteams“.

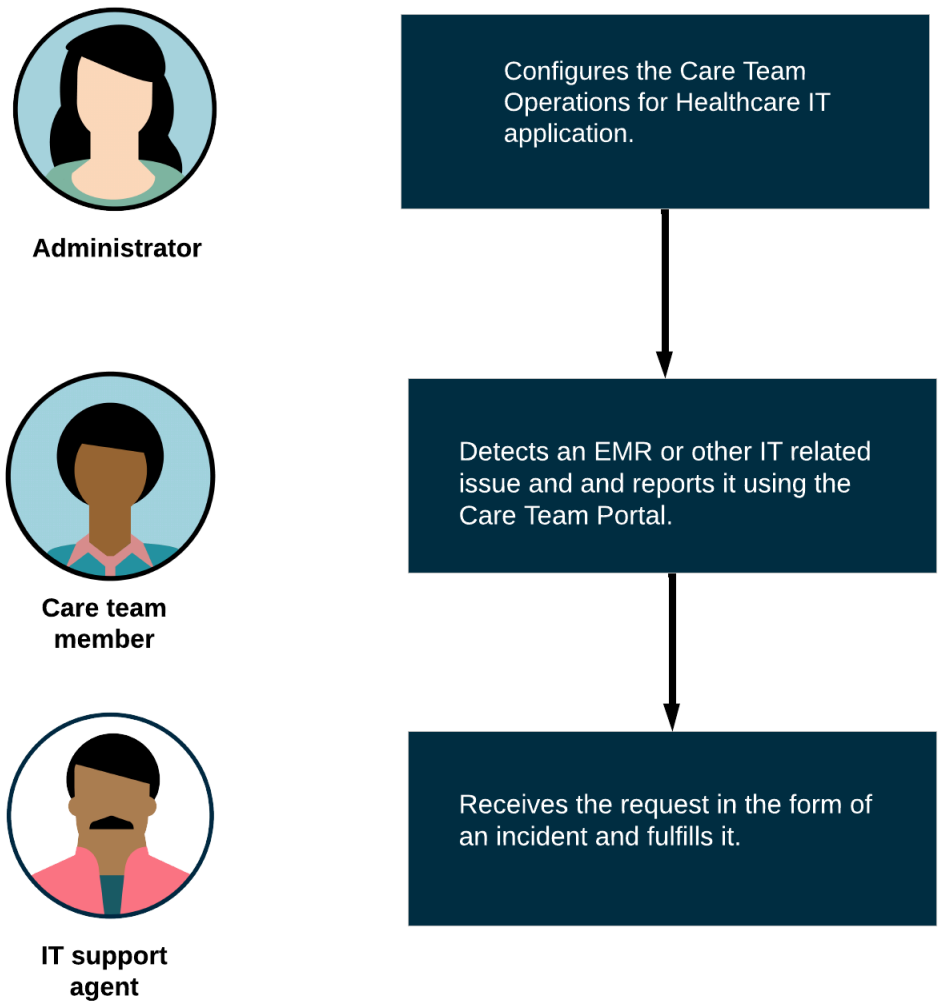
Operations-Management für Pflegeteams für die IT im Gesundheitswesen Anwender

Anwender	Beschreibung
Pflegehelfer	Krankenpflegehelfer bieten Patienten in Gesundheitseinrichtungen eine Grundversorgung, helfen beim täglichen Leben, überwachen die Gesundheit der Patienten und bieten Pflegepersonal und medizinischem Personal wichtige Unterstützung.
Staatlich geprüfte Assistentin	Ausgebildete Krankenpfleger sind verantwortlich für die Bereitstellung und Koordinierung der Patientenversorgung, die Schulung von Patienten und ihren Familien über verschiedene gesundheitliche Probleme, die Verabreichung von Medikamenten und Behandlungen und die Zusammenarbeit mit anderen medizinischen Fachkräften bei der Entwicklung und Implementierung von Pflegeplänen.
Abteilungsleiter	Abteilungsleiter überwachen den Betrieb einer bestimmten Abteilung in einer Gesundheitseinrichtung, beaufsichtigen das Personal, verwalten Ressourcen und stellen sicher, dass eine qualitativ hochwertige Patientenversorgung gewährleistet ist.
Referenten-Sekretär	Sprechstundenhilfen bieten Pflegeeinheiten administrative Unterstützung und erleichtern die Kommunikation zwischen Mitarbeitern, Patienten und Familienangehörigen, während sie Patientenakten pflegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender	Beschreibung
IT-Mitarbeiter	IT-Mitarbeiter können Serviceanfragen erstellen, anzeigen, bearbeiten und erfüllen, die vom Pflegeteam im Namen der IT-Abteilung des Krankenhauses erstellt wurden.
IT-Mitarbeiter-Manager	IT-Mitarbeitermanager beaufsichtigen die Mitarbeiter der IT-Abteilung und stellen sicher, dass Anforderungen effektiv und rechtzeitig erfüllt werden.

Operations-Management für Pflegeteams für die IT im Gesundheitswesen – Workflow



1. Ein Administrator konfiguriert die IT-Anwendung Care Team Operations für das Gesundheitswesen.
2. Ein Mitglied des Pflegeteams erkennt ein EMR-Problem oder ein anderes IT-Problem und meldet es über das Pflegeteam-Portal.
3. Ein IT-Support-Mitarbeiter erhält die Anforderung in Form eines incident und erfüllt sie.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Operations-Management für Pflegeteams für die IT im Gesundheitswesen – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Automatisieren Sie Gesundheitsabläufe, indem Sie die Erstellung und Erfüllung von IT-Supportanfragen ermöglichen.	IT-Fallübersicht für das Gesundheitswesen	Administrator
Erhalten Sie Transparenz für alle von Ihren Teams erstellten IT-Serviceanfragen.	Serviceanfragen in Pflegeteamvorgängen für Healthcare IT erstellen	Pflegeteam
Verwenden Sie den -Arbeitsbereich, um IT-Serviceanfragen zu erfüllen.	Erfüllung von Serviceanfragen in Care Team Operations für Healthcare IT	Service Desk-Mitarbeiter

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Operations-Management für Pflegeteams für die IT im Gesundheitswesen finden Sie unter:

- Konfiguration von Pflegeteamvorgängen für das Gesundheitswesen
- Serviceanfragen in Pflegeteamvorgängen für Healthcare IT erstellen
- Erfüllung von Serviceanfragen in Care Team Operations für Healthcare IT
- Referenz zu Pflegeteamvorgängen für das Gesundheitswesen

IT-Fallübersicht für das Gesundheitswesen

Verwenden Sie den IT-Fall im Gesundheitswesen, um Falltypen für IT-bezogene betriebliche Anforderungen im Gesundheitswesen zu erstellen.

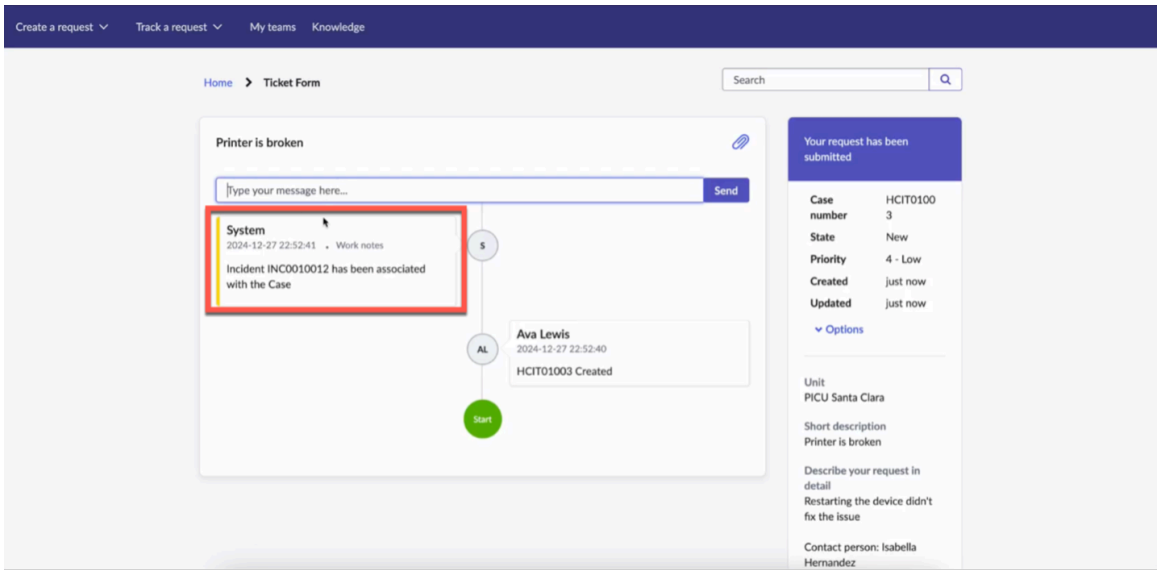
Durch die Zuordnung dieser Fälle zu bestimmten Gesundheitsorganisationen können Mitglieder des Pflegeteams auf einfache Weise alle Fälle anzeigen, die für ihr Team, ihre Einheit oder ihre Organisation erstellt wurden.

IT-Fälle im Gesundheitswesen generieren automatisch zugehörige Incidents für ITIL-Erfüller. Diese Incidents werden unterstützenden Service Desk-Mitarbeitern mit der Erfüllerrolle zugewiesen.

Alle Aktualisierungen, Kommentare oder Statusänderungen, die am Incident vorgenommen werden, werden im Fall berücksichtigt und umgekehrt. Wenn ein Incident mit einem Fall verknüpft ist, muss der Erfüller den Incident nur verwalten, und der Fall wird automatisch aktualisiert, um diese Änderungen widerzuspiegeln.

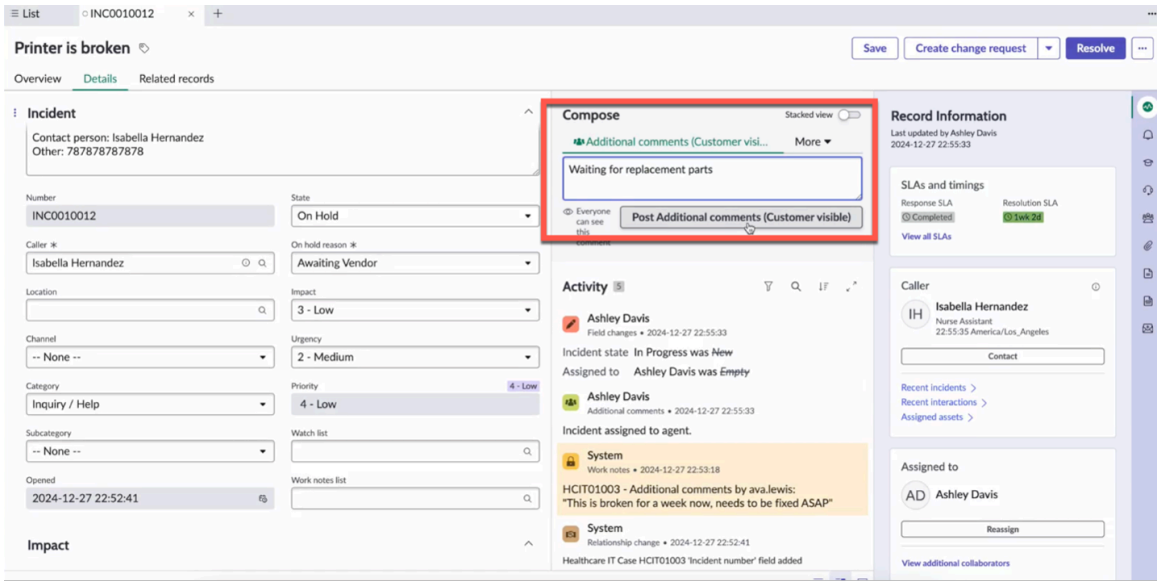
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Erstellung von Incidents



Incidents werden automatisch bei der Synchronisierung mit IT-Fällen im Gesundheitswesen erstellt. Alle Informationen aus dem Gesundheitsfall werden in den Incident übertragen.

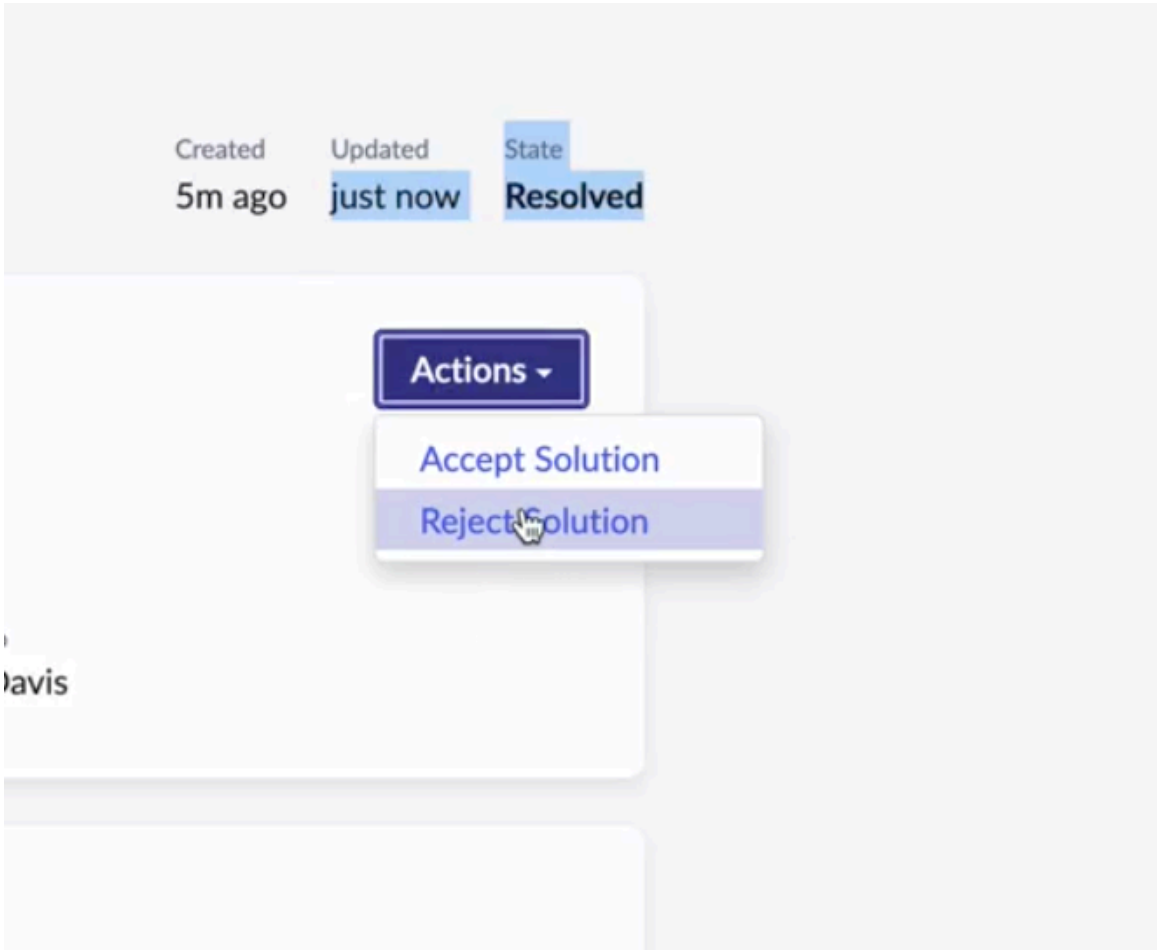
Kommentarsynchronisierung



Kommentare, die im IT-Fall im Gesundheitswesen hinterlassen wurden, können im Incident angezeigt werden, und Kommentare, die im Bereich **Verfassen** des incident hinterlassen wurden, sind im IT-Fall im Gesundheitswesen sichtbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Statussynchronisierung



Der Status des incident und des Gesundheitsfalls bleiben während des gesamten Erfüllungsprozesses synchron. Verwenden Sie das Pflegeteam-Portal, um Ihren Fallstatus in Echtzeit zu verfolgen, indem Sie sich Falldetails ansehen.

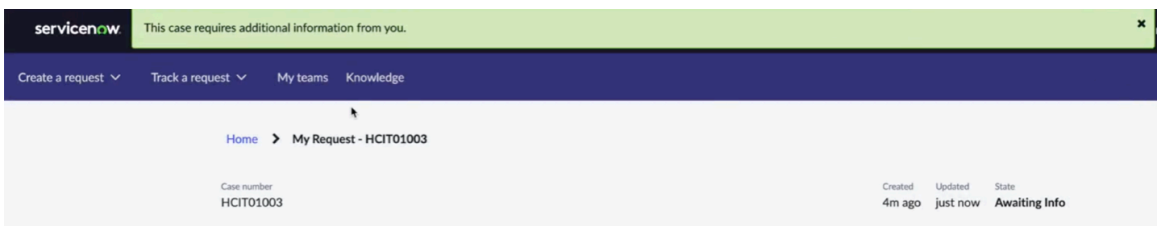
Akzeptieren oder Ablehnen einer Lösung

Wenn eine anfordernde Partei Lösung akzeptieren auswählt, gehen sowohl der Fall als auch der Incident in den Status „Geschlossen“ über.

Wenn eine anfordernde Partei Lösung ablehnen auswählt, kehrt der Status sowohl für den Incident als auch für den Fall zu In Bearbeitung zurück.

Fälle im Wartestatus

In Fällen, in denen ein Incident vom Supportmitarbeiter **auf Warten** gesetzt wird und der Grund für den Status auf Auf **Anrufer wartend**festgelegt ist, sind zusätzliche Informationen von der anfordernden Person erforderlich, damit der Service Desk-Mitarbeiter fortfahren kann.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dies löst im Pflegeteam-Portal eine Warnung für den Fall aus, deren Status in **Warte auf Info**geändert wird.

Konfiguration von Pflegeteamvorgängen für das Gesundheitswesen

Die folgenden Setupschritte müssen ausgeführt werden, bevor Sie Care Team Operations für Healthcare IT verwenden.

Konfiguration – Übersicht

1. Aktivieren Sie den Pflegeteambetrieb für das Gesundheitswesen

   Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung Care Team Operations for Healthcare IT (sn_cto_hzit) installieren.

2. Richten Sie Rollen für Pflegeteamvorgänge für das Gesundheitswesen ein

   Stellen Sie sicher, dass den Anwendern von Pflegeteamvorgängen für Healthcare IT die richtigen Rollen zugewiesen sind.

3. Erstellen Sie Gesundheitsorganisationen für Ihre IT-Supportteams im Gesundheitswesen

   Erstellen Sie Gesundheitsorganisationen, um Ihre erfüllenden Organisationen für IT-Fälle im Gesundheitswesen darzustellen.

4. Fügen Sie Ihrer Healthcare IT-Supportorganisation Mitglieder hinzu

   Fügen Sie Ihrer IT-Supportorganisation für das Gesundheitswesen Mitglieder hinzu, um Transparenz und Zugriff auf IT-Fälle im Gesundheitswesen zu gewähren.

5. Erstellen Sie eine Gruppe für alle Standort-Support-Mitarbeiter in Care Team Operations für Healthcare IT

   Erstellen Sie eine Gruppe für Support-Mitarbeiter am Standort, denen sn_cto_hzit.loc_support_agent zugewiesen ist, damit Anwender, die dieser Gruppe hinzugefügt werden, die Sammlung von Rollen für Pflegeteamvorgänge für das Gesundheitswesen erben.

6. Erstellen Sie eine Gruppe für alle Standortmanager in Care Team Operations für Healthcare IT

   Erstellen Sie eine Gruppe für Standortmanager mit der Zuweisung von sn_customerservice.svc_location_manager, damit Anwender, die dieser Gruppe hinzugefügt werden, die Sammlung von Rollen für Care Team Operations für Healthcare IT erben.

7. Richten Sie Zuweisungsgruppen für den Pflegeteambetrieb für das Gesundheitswesen ein

   Ordnen Sie Ihren Gesundheitsorganisationen Zuweisungsgruppen zu, um sicherzustellen, dass Fälle den richtigen Gesundheitsorganisationen zugewiesen werden.

8. Ändern Sie Statusentscheidungstabellen in Pflegeteamvorgänge für Healthcare IT

   Verwenden Sie den Entscheidungsgenerator, um die Statuszuordnungen für Fälle und Incidents in Care Team Operations für Healthcare IT zu ändern.

Aktivieren Sie den Pflegeteambetrieb für das Gesundheitswesen

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Care Team Operations for Healthcare IT (sn_cto_hzit) installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

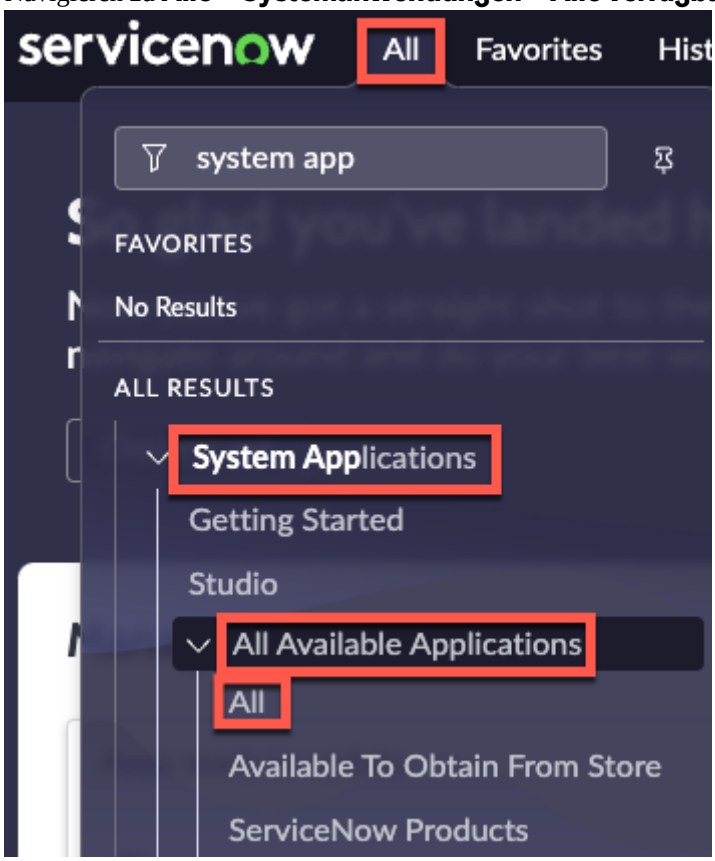
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung enthält Demodaten für Care Team Operations für Healthcare IT und installiert die zugehörigen -Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Hinweis:
Die Anwendung Care Team Operations for Healthcare IT ist abhängig von der Anwendung Healthcare Operations Core.

Prozedur

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



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Care Team Operations for IT (sn_cto_hzit).
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die Website ServiceNow Store, um sich alle verfügbaren Apps anzusehen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf.

3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie Rollen für Pflegeteamvorgänge für das Gesundheitswesen ein

Stellen Sie sicher, dass den Anwendern von Pflegeteamvorgängen für Healthcare IT die richtigen Rollen zugewiesen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Rollen steuern den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Pflegeteam-Vorgänge.

Sie können einzelnen Benutzern oder Gruppen Rollen zuweisen. Wenn Sie Rollen auf Gruppen anwenden, erben die Mitglieder der Gruppen diese Rollen automatisch.

Hinweis:
Anwenderrollen können während des ersten Setups für Einzelhandelsorganisationen oder jederzeit danach nach Bedarf konfiguriert werden.

Mit Pflegeteamvorgängen für das Gesundheitswesen installierte Rollen

sn_cto_hzit.admin	IT-Administrator	IT-Administratorrolle für den Pflegeteambetrieb für das Gesundheitswesen.
sn_cto_hzit.loc_support_agent	IT-Support-Mitarbeiter	Zeigt alle Fälle in seiner Zuweisungsgruppe an/löst sie. Verfolgt Fälle nach und erfüllt sie.
sn_cto_hclient.viewer	IT-Betrachter	Zeigt alle IT- und HCLS-Grundlagendaten an. **Hinweis:** Wenn Benutzer Zugriff auf Incidents benötigen, kann dieser Rolle die Rolle „sn_incident_read“ hinzugefügt werden.
sn_cto_hzit.loc_contributor	Rolle „Beitragender am CTO-IT-Standort“ für Krankenpfleger, Pflegeassistent	Meldet Fälle, reagiert auf Fälle, verfolgt Fälle am Geschäftsstandort, zeigt Fälle im Team an.

Beispiel:

Einem Benutzer, der Incidents erfüllen muss, die über das Pflegeteam-Portal mit dem Plugin „Plageteam Operations für Healthcare IT“ erstellt wurden, muss die Rolle sn_cto_hzit.loc_support_agent zugewiesen werden.

Hinweis:
Nach der Installation von Care Team Operations für Healthcare IT enthält die mit Healthcare Operations Core installierte Rolle sn_hco.care_team_member automatisch die Rolle sn_cto_hzit.loc_contributor.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **„Rollen“Bearbeiten**aus.
3. Wählen Sie in der Liste **Sammlung** die gewünschten Rollen aus, und wählen Sie dann **Hinzufügen**aus.
4. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie Gesundheitsorganisationen für Ihre IT-Supportteams im Gesundheitswesen

Erstellen Sie Gesundheitsorganisationen, um Ihre erfüllenden Organisationen für IT-Fälle im Gesundheitswesen darzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitswesen-Vorgänge** > **Organisationen im Gesundheitswesen** > **Krankenhausabteilungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Namensfeld einen Namen ein, der Ihre Organisation für IT-Support im Gesundheitswesen widerspiegelt.
   Beispiel: Healthcare IT.
4. Füllen Sie die anderen Felder nach Bedarf aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Weisen Sie Ihrer neu erstellten Organisation für IT-Support im Gesundheitswesen Mitglieder zu.

Fügen Sie Ihrer Healthcare IT-Supportorganisation Mitglieder hinzu

Fügen Sie Ihrer IT-Supportorganisation für das Gesundheitswesen Mitglieder hinzu, um Transparenz und Zugriff auf IT-Fälle im Gesundheitswesen zu gewähren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Interne Geschäftsstandorte**.
2. Öffnen Sie den internen Geschäftsstandort, der mit der Gesundheitsorganisation übereinstimmt, der Sie Mitglieder hinzufügen möchten.
3. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste **Mitglieder**.
4. Wählen Sie **Bearbeiten**.
5. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um Mitglieder aus der Liste **Sammlung** in die Liste **Mitglieder** zu verschieben.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **„Mitglieder“** des Datensatzes „Interner Geschäftsstandort“ einen Mitgliedsdatensatz, und wählen Sie unter „Mitgliedsverantwortlichkeiten der Serviceorganisation“ die **Option Neu** aus.
8. Verwenden Sie das Feld **Typ**, um dem Mitglied nach Bedarf die Rollen „Standort-Supportmitarbeiter“ oder „Standortmanager-Erfüller“ zuzuweisen.
9. Wählen Sie **Absenden aus.**
10. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die Schritte 7–9 nach Bedarf für alle neu hinzugefügten Mitglieder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Sie haben die Mitglieder Ihres Supportteams dem Standort-Supportmitarbeiter für die ausgewählte Gesundheitsorganisation zugeordnet.

Erstellen Sie eine Gruppe für alle Standort-Support-Mitarbeiter in Care Team Operations für Healthcare IT

Erstellen Sie eine Gruppe für Support-Mitarbeiter am Standort, denen sn_cto_hzit.loc_support_agent zugewiesen ist, damit Anwender, die dieser Gruppe hinzugefügt werden, die Sammlung von Rollen für Pflegeteamvorgänge für das Gesundheitswesen erben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Rolle „Standortsupport-Mitarbeiter“ können Mitglieder von Gesundheitsorganisationen nur IT-Fälle im Gesundheitswesen anzeigen, die ihrer Gesundheitsorganisation zugeordnet sind.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Namensfeld einen Namen für Ihre Teammitgliedsgruppe ein.
4. Füllen Sie die anderen Felder nach Bedarf aus.
5. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Rollen“.
6. Wählen Sie **Bearbeiten**.
7. Fügen Sie die Rolle **„sn_cto_hzit.loc_support_agent“** der Rollenliste hinzu.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Für Ihre Standort-Support-Mitarbeiter wird eine Benutzergruppe erstellt, der Sie Ihre IT-Erfüller zuweisen können, wenn Sie automatisierte Benutzerimporte durchführen.

Erstellen Sie eine Gruppe für alle Standortmanager in Care Team Operations für Healthcare IT

Erstellen Sie eine Gruppe für Standortmanager mit der Zuweisung von sn_customerservice.svc_location_manager, damit Anwender, die dieser Gruppe hinzugefügt werden, die Sammlung von Rollen für Care Team Operations für Healthcare IT erben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Namensfeld einen Namen für Ihre Teammitgliedsgruppe ein.
4. Füllen Sie die anderen Felder nach Bedarf aus.
5. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Rollen“.
6. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Fügen Sie der Rollenliste die Rollen sn_customerservice.svc_location_manager und sn_cto_hzit.loc_support_agent hinzu.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Für Ihre Standortmanager wurde eine Anwendergruppe erstellt.

Richten Sie Zuweisungsgruppen für den Pflegeteambetrieb für das Gesundheitswesen ein

Ordnen Sie Ihren Gesundheitsorganisationen Zuweisungsgruppen zu, um sicherzustellen, dass Fälle den richtigen Gesundheitsorganisationen zugewiesen werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Einer Gesundheitsorganisation können mehrere Zuweisungsgruppen zugeordnet werden.

In Care Team Operations für Healthcare IT müssen Zuweisungsgruppen konfiguriert werden, damit Incidents erfüllt werden können, die aus IT-Fällen im Gesundheitswesen erstellt wurden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitswesen-Vorgänge** > **Organisationen im Gesundheitswesen**.
2. Wählen Sie die Gesundheitsorganisation aus, der Sie eine Zuweisungsgruppe zuordnen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zuweisungsgruppen“ **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular „Serviceorganisation-Zuweisungsgruppe“ die Felder aus.

   Formular für Zuweisungsgruppe für Serviceorganisation:

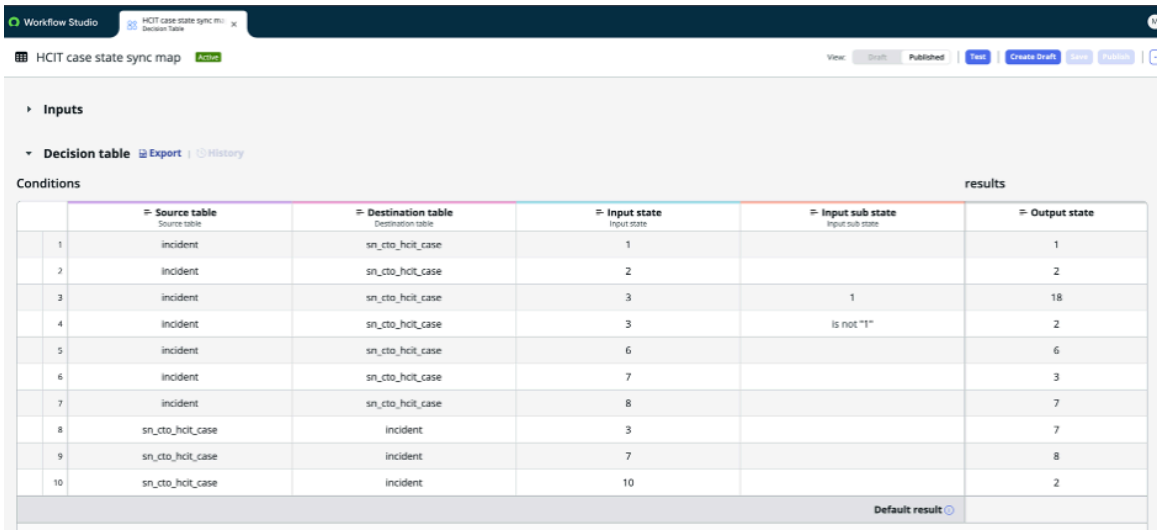
Feld	Beschreibung
Serviceorganisation	Wird automatisch mit dem Namen der Gesundheitsorganisation ausgefüllt, der Sie eine Zuweisungsgruppe hinzufügen.
Zuweisungsgruppe	Name der hinzuzufügenden Zuweisungsgruppe.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ändern Sie Statusentscheidungstabellen in Pflegeteamvorgänge für Healthcare IT

Verwenden Sie den Entscheidungsgenerator, um die Statuszuordnungen für Fälle und Incidents in Care Team Operations für Healthcare IT zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die HCIT-Fallstatus-Synchronisierungszuordnung zeigt alle aktuellen Zuordnungen zwischen IT-Fall- und Incident-Status im Gesundheitswesen an.

Informationen zum Ändern dieser Statuszuordnungen finden Sie unter Modify decision table structure in Workflow Studio.

Weitere Informationen zu Entscheidungstabellen finden Sie unter Edit decision tables using draft authoring und Use decision tables.

Die Quelltabelle wird am Eingabestatus und Eingabe-Substatus ausgerichtet, und die Zieltabelle wird am Ausgabestatus ausgerichtet.

Wenn beispielsweise der Incident-Status in Geschlossen geändert wird (Auswahlwert 7), wird mithilfe dieser Entscheidungstabelle eine Suche durchgeführt, um sicherzustellen, dass der Wert in der Zieltabelle für IT-Fälle ebenfalls auf Geschlossen gesetzt ist (Auswahlwert 3).

Diese Werte sind im Wörterbucheintrag für das Feld Status zu finden.

Standardwerte für IT-Fallstatus im Gesundheitswesen

Bezeichnung	Wert	Sequenz
Offen	10	3
Storniert	7	8
Entwurf	0	-1
Warten auf Info	18	4
Gelöst	6	5
Neu	1	0
Geschlossen	3	4

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardwerte für den Incident-Status

Bezeichnung	Wert	Sequenz
Neu	1	1
In Bearbeitung	2	2
Angehalten	3	3
Gelöst	6	6
Geschlossen	7	7
Abgebrochen	8	8

Serviceanfragen in Pflegeteamvorgängen für Healthcare IT erstellen

Verwenden Sie das Pflegeteam-Portal, um EMR- oder andere IT-Probleme zu melden, um Supportteams zur Erfüllung zu bringen.

- Melden Sie ein EMR-Problem mit Care Team Operations für IT

  Melden Sie Probleme mit Ihrem EMR-System über das Katalogelement EMR-Problem melden im Portal für Pflegeteamvorgänge.

- Anderen IT-Service mit Pflegeteamvorgängen für IT anfordern

  Fordern Sie IT-Service für Nicht-EMR-Probleme über das Katalogelement „Anderen IT-Service anfordern“ im Pflegeteam-Portal an.

Melden Sie ein EMR-Problem mit Care Team Operations für IT

Melden Sie Probleme mit Ihrem EMR-System über das Katalogelement EMR-Problem melden im Portal für Pflegeteamvorgänge.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

Prozedur

1. Navigieren Sie im Pflegeteam-Portal zu **Anforderung erstellen** > **IT-Service anfordern** > **EMR-Problem melden**.
2. Füllen Sie folgende Felder aus.

Feld	Beschreibung
Einheit	Einheit, in der sich die EMR mit einem Problem befindet.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Zusammenfassung Ihres Problems.
Beschreiben Sie Ihre Anforderung detailliert.	Fügen Sie eine detaillierte Beschreibung des Problems hinzu, das bei der EMR auftritt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Geben Sie so viele relevante Informationen wie möglich an.
Dringlichkeit	Die Dringlichkeit dieses Problems. Die Optionen sind: ○ 1 – Hoch ○ 2 – Mittel ○ 3 – Niedrig
Kontaktperson	Der zugeordnete Kontakt für diese Anforderung.
Telefontyp	Der der Kontaktnummer zugeordnete Telefontyp. Die Optionen sind: ○ Geschäft ○ Mobil ○ Sonstige
Kontaktnummer	Die Telefonnummer des Kontakts, der dieser Anforderung zugeordnet ist.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Anderen IT-Service mit Pflegeteamvorgängen für IT anfordern

Fordern Sie IT-Service für Nicht-EMR-Probleme über das Katalogelement „Anderen IT-Service anfordern“ im Pflegeteam-Portal an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

Prozedur

1. Navigieren Sie im Pflegeteam-Portal zu **Anforderung erstellen** > **IT-Service anfordern** > **Anderen IT-Service anfordern**.
2. Füllen Sie folgende Felder aus.

Feld	Beschreibung
Einheit	Die Einheit, die dieser IT-Anforderung zugeordnet ist.
Asset-Modell	Das Asset-Modell des Geräts, bei dem ein IT-Problem auftritt.
Asset-Tag oder Seriennummer	Das Asset-Tag oder der numerische Seriennummernwert, der dem Gerät zugeordnet ist, bei dem ein IT-Problem aufgetreten ist.
Identifiziertes Asset	
Kurzbeschreibung	Eine kurze Zusammenfassung Ihres Problems.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreiben Sie Ihre Anforderung detailliert.	Fügen Sie eine detaillierte Beschreibung des aufgetretenen IT-Problems hinzu. Geben Sie so viele relevante Informationen wie möglich an.
Dringlichkeit	Die Dringlichkeit dieses Problems. Die Optionen sind: ○ 1 – Hoch ○ 2 – Mittel ○ 3 – Niedrig
Kontaktperson	Der zugeordnete Kontakt für diese Anforderung.
Telefontyp	Der der Kontaktnummer zugeordnete Telefontyp. Die Optionen sind: ○ Geschäft ○ Mobil ○ Sonstige
Kontaktnummer	Die Telefonnummer des Kontakts, der dieser Anforderung zugeordnet ist.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Erfüllung von Serviceanfragen in Care Team Operations für Healthcare IT

Incidents, die aus IT-Fällen im Gesundheitswesen erstellt wurden, werden mit der standardmäßigen Incident-Management-Funktion von IT Service Management im Service Operations-Arbeitsbereich gelöst.

Weitere Informationen finden Sie unter Incident Management .

Hinweis:
Erfüller sollten die Incident-Ansicht Service Operations-Arbeitsbereich ändern und die zugehörige Liste **Fall->Incident**hinzufügen.

Dadurch können Sie den Fall anzeigen, der dem Incident zugeordnet ist, im Service Operations-Arbeitsbereich im Abschnitt „Zugehörige Datensätze“.

Referenz zu Pflegeteamvorgängen für das Gesundheitswesen

TBD

Pflegeteamvorgänge für das IT-Datenmodell für das Gesundheitswesen

Erfahren Sie mehr über die Anwendung Care Team Operations für das Gesundheitswesen, indem Sie sich das Datenmodell und die Rollenbeziehungsdiagramme ansehen.

Diese Diagramme zeigen die Beziehungen zwischen den Tabellen in der Anwendung und vermitteln einen Überblick über die Funktionsweise der Anwendung Care Team Operations für das Gesundheitswesen.

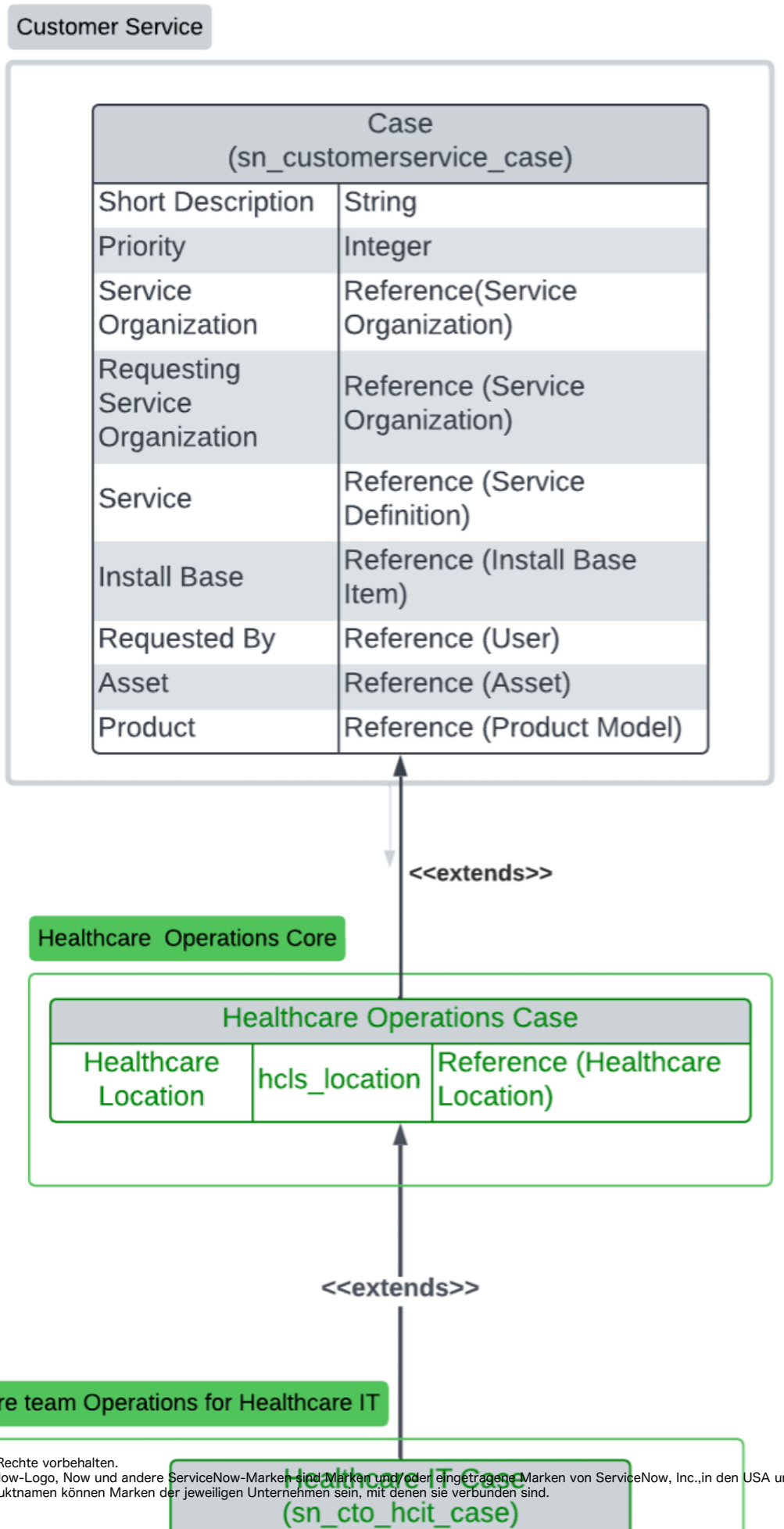
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Beziehungen innerhalb der Anwendung Healthcare Operations für Healthcare IT.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falltabelle für IT-Fälle zu Pflegeteamvorgängen im Gesundheitswesen

„Sorgfaltsteamvorgänge für IT-Fall im Gesundheitswesen“ [sn_cto_hzit_case] ermöglicht einen optimierten Support für operative Anwendungsfälle der IT im Gesundheitswesen.

Er erweitert die Core-Falltabelle von Healthcare Operations.

Feld	Beschreibung
Fallnummer	Die Fallnummer für diesen IT-Fall im Gesundheitswesen. Wird beim Erstellen automatisch generiert.
Incident-Nummer	Wird automatisch aus dem IT-Fall im Gesundheitswesen generiert.
Anfordernde Organisation	Organisation, die dem anfordernden Benutzer zugeordnet ist.
Geöffnet von	Der Anwender, der die IT-Anforderung für das Gesundheitswesen erstellt hat.
Status	Der aktuelle Status des IT-Falls im Gesundheitswesen. Wird automatisch mit dem Incident synchronisiert.
Unterstützende Organisation	Die für den Incident verantwortliche Organisation.
Zuweisungsgruppe	Die Zuweisungsgruppe, die für die Erfüllung des zugeordneten Incident vorgesehen ist.
Zugewiesen an	Der Anwender, der zur Erfüllung dieses Incidents zugewiesen ist.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit der Eröffnung des Gesundheitsfalls.

Mit Pflegeteamvorgängen für Healthcare IT installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten wie Tabellen, Anwenderrollen und Geschäftsregeln werden installiert, wenn Sie das Pflegeteam-Operationen-Plugin aktivieren.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen zum Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter https://www.servicenow.com/docs/bundle/yokohama-platform-administration/page/administer/plugins/task/find-components.html .

Mit Pflegeteamvorgängen für das Gesundheitswesen installierte Tabellen

Mit Pflegeteamvorgängen für das Gesundheitswesen installierte Tabellen

Tabellenname	Beschreibung
Operations des Pflegeteams für IT-Fall im Gesundheitswesen (sn_cto_hzit_fall)	Abstrakter Falltyp, der eine Grundlage für die Erweiterung beim Erstellen eigener operativer Anforderungstypen bietet.

Mit Pflegeteamvorgängen für das Gesundheitswesen installierte Basisrollen

Rolle	Enthält	Beschreibung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sn_hco.admin	• sn_csm_agent • sn_service_org.writer • sn_bus_loc.ibl_writer • sn_hcls.foundation_data_writer • sn_csm_case_types.service_definition_viewer	Hat Zugriff zum Erstellen, Anzeigen, Bearbeiten und Verwalten von Gesundheitsdienstleister, Organisation, Standort und Rollen.
sn_hco.care_team_member	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_hcls.foundation_data_viewer	Hat Zugriff zum Erstellen und Anzeigen von Gesundheitsfällen.
sn_hco.care_team_manager	• sn_hco.care_team_member • sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	Hat Zugriff zum Erstellen und Anzeigen von Gesundheitsfällen. Kann der Pflegeeinheit Mitglieder hinzufügen.
sn_hco.viewer	sn_hcls.foundation_data_viewer	Hat Zugriff zum Anzeigen von Gesundheitsfällen.
sn_hco.loc_support_agen	sn_bus_loc.svc_location_support_agent	Zeigt alle Fälle innerhalb seiner Zuweisungsgruppe an, verfolgt sie und löst sie.

Mit Care Team Operations für Healthcare IT installierte Plugins

Plugin-Name	Beschreibung
Pflegeteam-Portal (com.sn_cto_sp)	Bietet eine Portal-Experience für Anwender von Care Team Operations für IT im Gesundheitswesen, um Anforderungen für unterstützende Abteilungen zu erstellen, Teams zu verwalten und Einblick in übermittelte Anforderungen zu erhalten.
Healthcare Operations Core [com.sn_hco]	Healthcare Operations Core bietet medizinischen Fachkräften eine einheitliche Oberfläche, um Probleme im Zusammenhang mit ihrem täglichen Betrieb zu melden und nachzuverfolgen. Dies hilft Krankenhäusern, ineffiziente manuelle Prozesse zu eliminieren, Risiken für die Patientensicherheit zu reduzieren und die Patientenzufriedenheit durch die rechtzeitige Lösung von Problemen und den Abschluss wichtiger Aufgaben zu erhöhen.

Pflegeteamvorgänge für Biomed

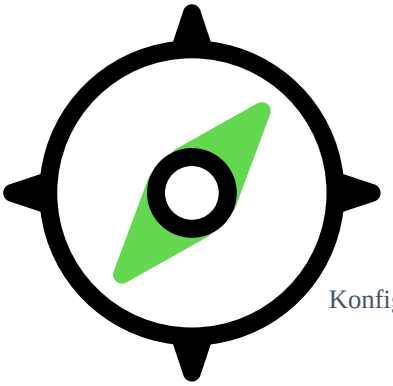
Care Team Operations for Biomed enthält die Falltypen zum Melden und Erfüllen von Biomed-Problemen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Pflegeteams Care Team Operations für Healthcare IT nutzen.

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

Anforderung

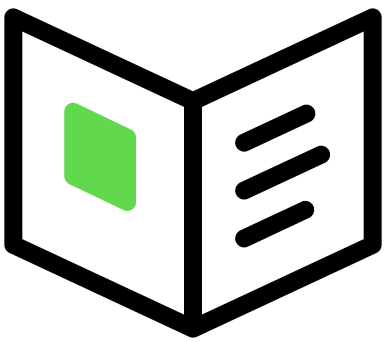
Erstellen Sie operative Supportanfragen für Ihre Healthcare Biomed-Abteilung.

Lösen



Lösen Sie Supportanfragen in Form von Fällen oder Arbeitsaufträgen.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Automatische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Operations-Management für Pflegeteams für Biomed erkunden

Erfahren Sie, wie Sie die Anwendung Operations-Management für Pflegeteams für Biomed verwenden können, um Ihr Pflegeteam bei der schnellen und effizienten Lösung von biomedizinischen Problemen zu unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Operations-Management für Pflegeteams für Biomed – Übersicht

Operations-Management für Pflegeteams für Biomed enthält die Falltypen zum Melden und Erfüllen von biomedizinischen Problemen in Krankenhäusern.

Operations-Management für Pflegeteams für Biomed bietet Pflegeteams eine optimierte Plattform, um Probleme mit medizinischen Geräten oder anderen biomedizinischen Geräten zu melden. Über das Pflegeteam-Portal können Mitglieder des Pflegeteams ein Problem mit dem Falltyp „Biomed“ melden. Anschließend wird automatisch ein Arbeitsauftrag erstellt, den die Servicemitarbeiter in der Biomed-Abteilung dann bei der Behebung des Problems über den Arbeitsbereich verwalten.

Mit Operations-Management für Pflegeteams für Biomedsind zwei Arten von Serviceanfragen verfügbar:

- Problem mit medizinischen Geräten melden
- Anderen Biomed-Service anfordern

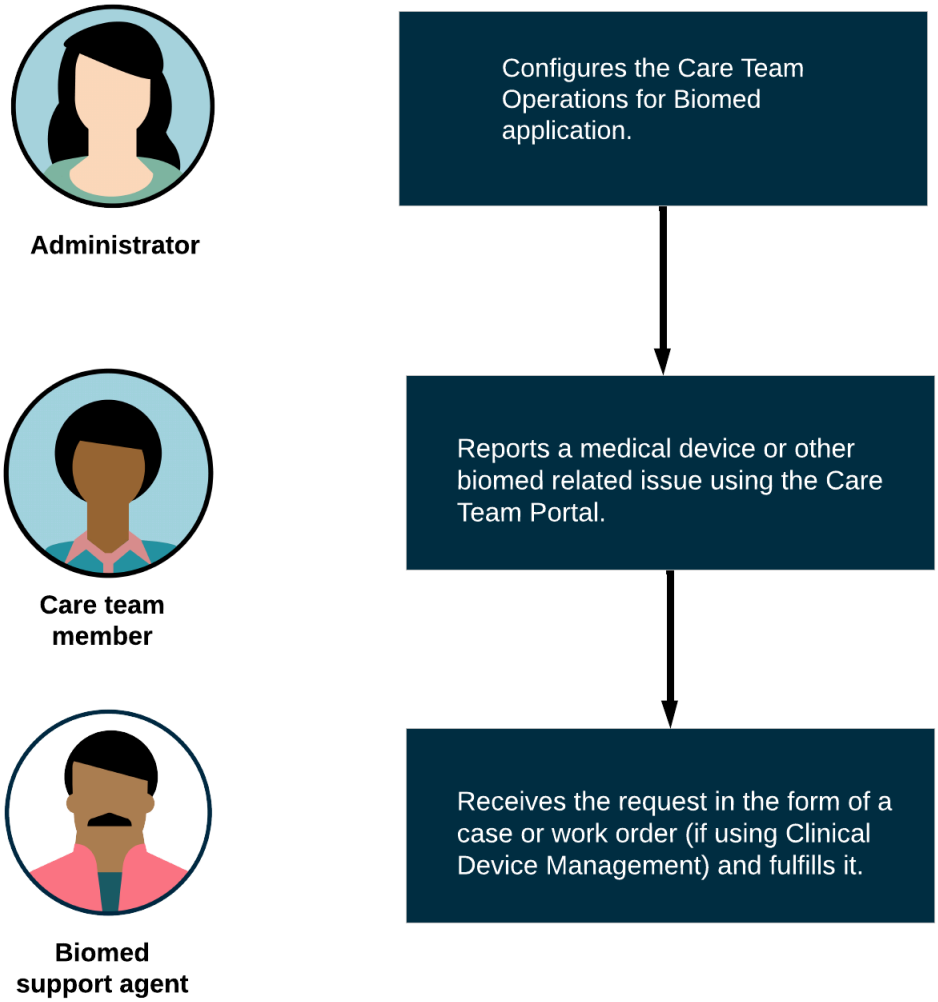
Hinweis:
Care Team Operations for Biomed erfordert die Installation der Plugins „Health Operations Core“ und „Crew Team Portal“.

Operations-Management für Pflegeteams für Biomed Anwender

Anwender	Beschreibung
Pflegehelfer	Krankenpflegehelfer bieten Patienten in Gesundheitseinrichtungen eine Grundversorgung, helfen beim täglichen Leben, überwachen die Gesundheit der Patienten und bieten Pflegepersonal und medizinischem Personal wichtige Unterstützung.
Staatlich geprüfte Assistentin	Ausgebildete Krankenpfleger sind verantwortlich für die Bereitstellung und Koordinierung der Patientenversorgung, die Schulung von Patienten und ihren Familien über verschiedene gesundheitliche Probleme, die Verabreichung von Medikamenten und Behandlungen und die Zusammenarbeit mit anderen medizinischen Fachkräften bei der Entwicklung und Implementierung von Pflegeplänen.
Abteilungsleiter	Abteilungsleiter beaufsichtigen den Betrieb einer bestimmten Abteilung innerhalb einer Gesundheitseinrichtung, beaufsichtigen das Personal, verwalten Ressourcen und stellen eine qualitativ hochwertige Patientenversorgung sicher.
Referenten-Sekretär	Sprechstundenhilfen bieten Pflegeeinheiten administrative Unterstützung und erleichtern die Kommunikation zwischen Mitarbeitern, Patienten und Familienangehörigen, während sie Patientenakten pflegen.
Biomed Agent	Biomed-Mitarbeiter können Serviceanfragen erstellen, anzeigen, bearbeiten und erfüllen, die vom Pflegeteam im Namen der Biomed-Abteilung des Krankenhauses erstellt wurden.
Biomed Agent Manager	Biomed-Mitarbeitermanager beaufsichtigen die Mitarbeiter der Biomed-Abteilung und stellen sicher, dass Anforderungen effektiv und rechtzeitig erfüllt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Operations-Management für Pflegeteams für Biomed – Workflow



1. Ein Administrator konfiguriert die Anwendung Care Team Operations für Biomed.
2. Ein Mitglied des Pflegeteams meldet ein medizinisches Gerät oder ein anderes biomedizinisches Problem und meldet es über das Pflegeteam-Portal.
3. Ein Mitarbeiter des biomedizinischen Supports erhält die Anforderung in Form eines Arbeitsauftrags (bei Verwendung von Medizingeräte-Management) und erfüllt sie über den -Arbeitsbereich.

Pflegeteamvorgänge für Biomed -Leistungen

Leistung	Funktion	Anwender
Automatisieren Sie den Gesundheitsbetrieb, indem Sie die Erstellung und Erfüllung von biomedizinischen Supportanfragen ermöglichen.	Healthcare Biomed: Fallübersicht	Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistung	Funktion	Anwender
Erhalten Sie Einblick in alle von Ihrem Team erstellten biomedizinischen Anforderungen.	Serviceanfragen werden in Pflegeteamvorgängen für Biomed erstellt	Pflegeteam
Verwenden Sie den Arbeitsbereich, um Anfragen für biomedizinische Services zu erfüllen.	Erfüllen von Serviceanfragen im Pflegeteambetrieb für Biomed	Service Desk-Mitarbeiter

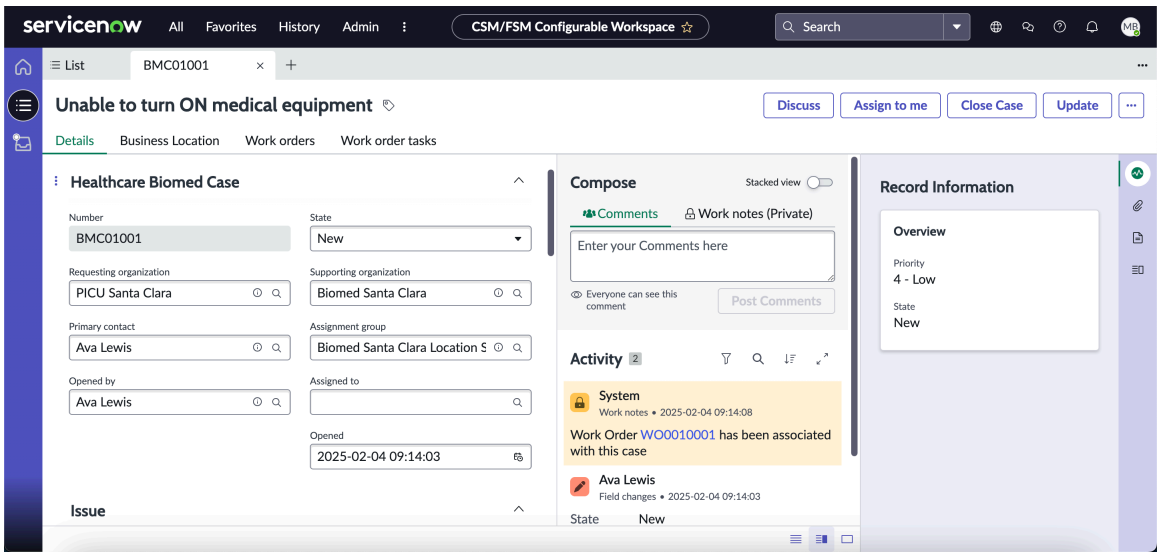
Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Operations-Management für Pflegeteams für Biomed finden Sie unter:

- Konfigurieren von Pflegeteamvorgängen für Biomed
- Serviceanfragen werden in Pflegeteamvorgängen für Biomed erstellt
- Erfüllen von Serviceanfragen im Pflegeteambetrieb für Biomed
- Pflegeteamvorgänge für Biomed-Referenz

Healthcare Biomed: Fallübersicht

Verwenden Sie den Biomed-Fall im Gesundheitswesen, um Falltypen für biomedizinische Betriebsanforderungen im Gesundheitswesen zu erstellen.



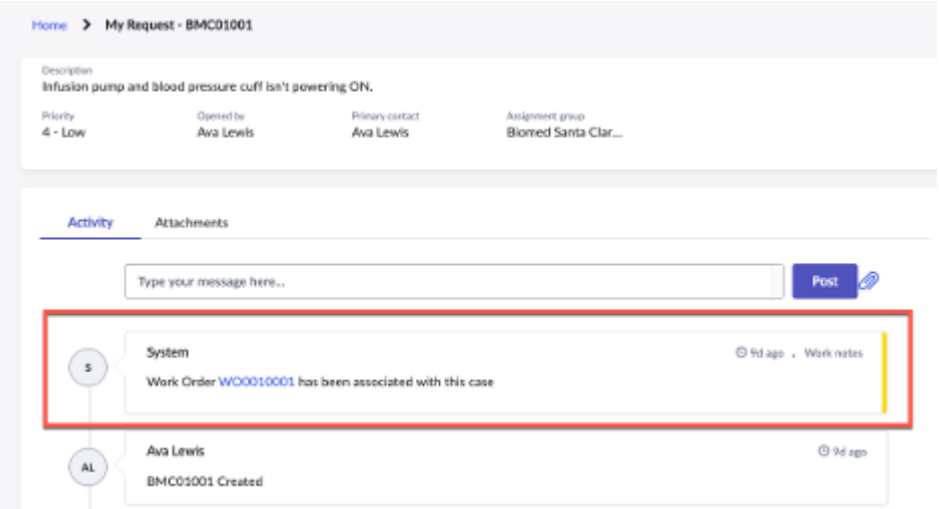
Wenn das Plugin „Außendienst-Management“ installiert ist, generieren Biomed-Fälle im Gesundheitswesen automatisch zugehörige Arbeitsaufträge, die unterstützenden Service Desk-Mitarbeitern mit der Erfüllerrolle zugewiesen werden. Wenn dieses Plugin nicht installiert ist, müssen Supportmitarbeiter den Fall selbst erfüllen.

Durch die Zuordnung dieser Fälle zu bestimmten Gesundheitsorganisationen können Mitglieder des Pflegeteams auf einfache Weise alle Fälle anzeigen, die für ihr Team, ihre Einheit oder ihre Organisation erstellt wurden.

Alle Aktualisierungen, Kommentare oder Statusänderungen, die am Arbeitsauftrag vorgenommen werden, werden im Fall berücksichtigt und umgekehrt. Wenn ein Arbeitsauftrag mit einem Fall verknüpft ist, verwaltet der Erfüller nur den Arbeitsauftrag. Der Fall wird dann entsprechend aktualisiert.

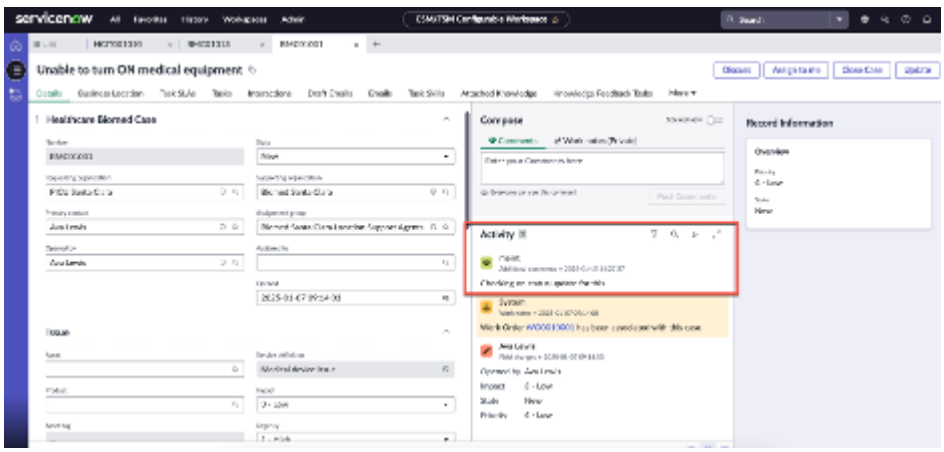
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen



Arbeitsaufträge werden automatisch bei der Synchronisierung mit Healthcare Biomed-Fällen erstellt. Alle Informationen aus dem biomedizinischen Fall im Gesundheitswesen werden in den Incident übertragen.

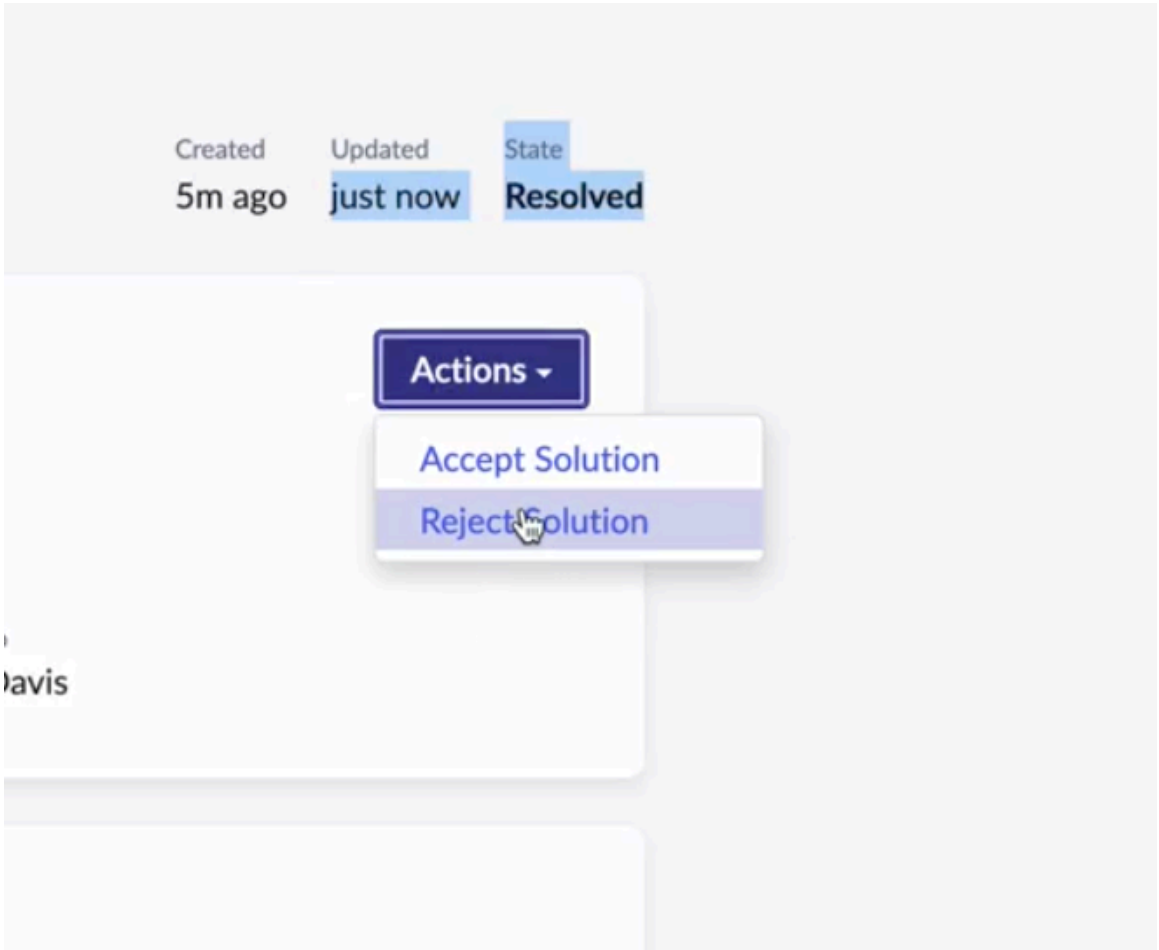
Kommentarsynchronisierung



Kommentare zum Healthcare Biomed-Fall sind im Arbeitsauftrag sichtbar, und Kommentare im Bereich Verfassen des Arbeitsauftrags sind im Healthcare Biomed-Fall sichtbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Statussynchronisierung



Der Status des Arbeitsauftrags und des Gesundheitsfalls bleibt während des gesamten Erfüllungsprozesses synchron. Verwenden Sie das Pflegeteam-Portal, um Ihren Fallstatus in Echtzeit zu verfolgen, indem Sie Falldetails im Portal anzeigen.

Hinweis:
In Care Team Operations für Biomed werden Falldaten nur mit Arbeitsaufträgen synchronisiert und nicht mit Arbeitsauftragsaufgaben. Nur Aktualisierungen, die am Arbeitsauftrag vorgenommen werden, wirken sich auf die zugehörigen Falldaten aus.

Konfigurieren von Pflegeteamvorgängen für Biomed

Die folgenden Setup-Schritte müssen vor der Verwendung von Care Team Operations für Biomed ausgeführt werden.

Konfiguration – Übersicht

1. Aktiviert den Pflegeteambetrieb für Biomed

   Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Care Team Operations for Biomed (sn_cto_ biomed) installieren.

2. Plugins für Pflegeteamvorgänge für Biomed einrichten

   Das Plugin „Außendienst-Management“ [com.snc.work_management] ist erforderlich, damit die Synchronisierung von Arbeitsaufträgen mit Care Team Operations für Biomed funktioniert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Damit Care Team Operations for Biomed Arbeitsaufträge aus Healthcare Biomed-Fällen erstellen kann, muss das Plugin „Field Service Management“ [com.snc.work_management] installiert sein.

3. Richten Sie Rollen für Pflegeteamvorgänge für das Gesundheitswesen ein

   Stellen Sie sicher, dass den Anwendern von Pflegeteamvorgängen für Biomed die richtigen Rollen zugewiesen sind.

4. Erstellen Sie Gesundheitsorganisationen für Ihre biomedizinischen Supportteams

   Erstellen Sie eine Gesundheitsorganisation, um die erfüllende Gesundheitsorganisation für biomedizinische Fälle im Gesundheitswesen darzustellen.

5. Fügen Sie Ihrer BioMed-Supportorganisation Mitglieder hinzu

   Fügen Sie Ihrer Biomed-Gesundheitsorganisation Mitglieder hinzu, um Transparenz und Zugriff auf Healthcare Biomed-Fälle zu gewähren.

6. Erstellen Sie eine Gruppe für alle Standort-Support-Mitarbeiter in Care Team Operations für Biomed

   Erstellen Sie eine Gruppe für standortbezogene Support-Mitarbeiter mit der Zuweisung von sn_cto_ biomed.loc_support_agent, damit Anwender, die dieser Gruppe hinzugefügt werden, die Sammlung von Rollen für Care Team Operations für Biomed erben.

7. Erstellen Sie eine Gruppe für alle Standortmanager in Care Team Operations für Biomed

   Erstellen Sie eine Gruppe für Standortmanager mit der Zuweisung von „sn_customerservice.svc_location_manager“, damit Anwender, die dieser Gruppe hinzugefügt werden, die Sammlung von Rollen für Care Team Operations für Biomed erben.

8. Richten Sie Zuweisungsgruppen für Care Team Operations für Biomed ein

   Ordnen Sie Ihren Gesundheitsorganisationen Zuweisungsgruppen zu, um zu bestimmen, welche Anwendergruppen bestimmten Gesundheitsorganisationen zugeordnet sind.

9. Ändern Sie Statusentscheidungstabellen in Pflegeteamvorgängen für Biomed

   Verwenden Sie den Entscheidungsgenerator, um die Statuszuordnungen für Arbeitsaufträge für Fälle und Incidents in Care Team Operations für Biomed zu ändern.

Aktiviert den Pflegeteambetrieb für Biomed

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Care Team Operations for Biomed (sn_cto_ biomed) installieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

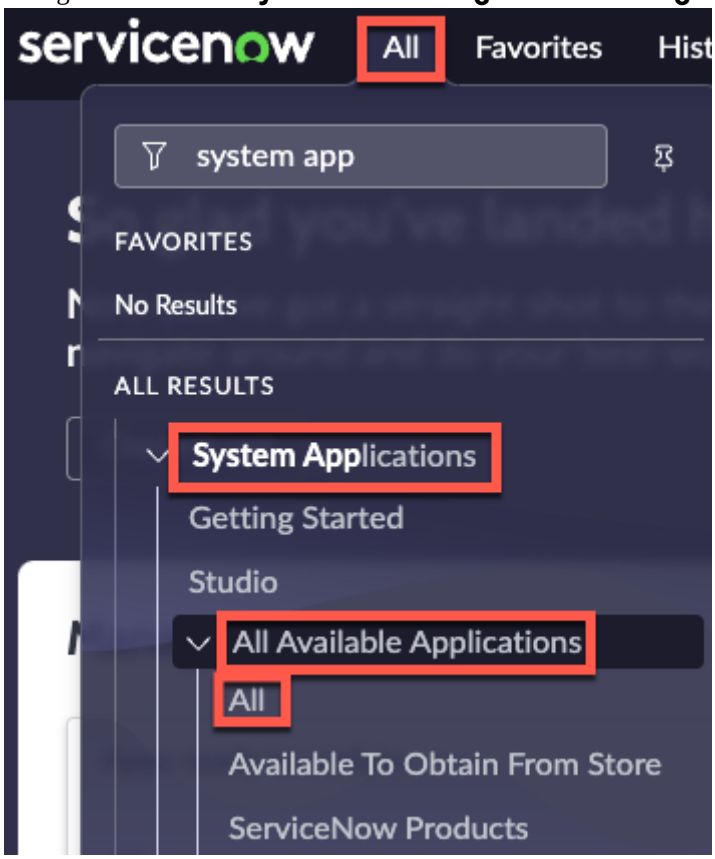
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung enthält Demodaten für Care Team Operations for Healthcare Biomed und installiert die zugehörigen -Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Hinweis:
Die Anwendung Care Team Operations for Healthcare Biomed ist abhängig von der Anwendung Healthcare Operations Core.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

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



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Pflegeteam-Vorgänge für Biomed (sn_cto_ biomed).
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die Website ServiceNow Store, um sich alle verfügbaren Apps anzusehen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf.

3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Plugins für Pflegeteamvorgänge für Biomed einrichten

Das Plugin „Außendienst-Management“ [com.snc.work_management] ist erforderlich, damit die Synchronisierung von Arbeitsaufträgen mit Care Team Operations für Biomed funktioniert.

Damit Care Team Operations for Biomed Arbeitsaufträge aus Healthcare Biomed-Fällen erstellen kann, muss das Plugin „Field Service Management“ [com.snc.work_management] installiert sein.

Dieses Plugin bietet alle Rollen und Funktionen, die für die Synchronisierung des biomedizinischen Falls mit Arbeitsaufträgen erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außerdem werden die folgenden Rollen für den Pflegeteambetrieb für Biomed bereitgestellt:

- biomed.dispatcher
- biomed.agent
- biomed.qualifizierer

Wenn das Plugin „Außendienst-Management“ [com.snc.work_management] nicht installiert ist:

Arbeitsaufträge werden nicht aus biomedizinischen Fällen erstellt. Stattdessen arbeiten Service Desk-Mitarbeiter direkt über ihre Portale an der Erfüllung dieser Fälle.

Erstellte Fälle werden basierend auf den anfordernden Standortzuordnungen Zuweisungsgruppen zugewiesen und normalerweise mit der CSM-Fallverwaltungsfunktion konfiguriert.

Richten Sie Rollen für Pflegeteamvorgänge für das Gesundheitswesen ein

Stellen Sie sicher, dass den Anwendern von Pflegeteamvorgängen für Biomed die richtigen Rollen zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Rollen steuern den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Care Team Operations für Biomed.

Sie können einzelnen Benutzern oder Gruppen Rollen zuweisen. Wenn Sie Rollen auf Gruppen anwenden, erben die Mitglieder der Gruppen diese Rollen automatisch.

Hinweis:
Anwenderrollen können während des ersten Setups für Einzelhandelsorganisationen oder jederzeit danach nach Bedarf konfiguriert werden.

Mit Pflegeteamvorgängen für das Gesundheitswesen installierte Rollen

sn_cto_ biomed.admin	Biomed-Administrator	Biomed-Administratorrolle für den Betrieb des Pflegeteams
sn_cto_ biomed.loc_support_agent	Biomed-Support-Mitarbeiter	Kann alle Fälle in seiner Zuweisungsgruppe anzeigen/lösen. Verfolgt Fälle nach und erfüllt sie. **Hinweis:** Wenn Anwender Anzeigezugriff auf Arbeitsaufträge benötigen, kann diese Rolle die Rolle „wm_read“ enthalten.
sn_cto_ biomed.viewer	Biomed-Viewer	Kann Biomed- und HCLS-Grundlagendaten anzeigen. **Hinweis:** Wenn Anwender Anzeigezugriff auf Arbeitsaufträge benötigen, kann diese Rolle die Rolle „wm_read“ enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Pflegeteamvorgängen für das Gesundheitswesen installierte Rollen (Fortsetzung)

sn_cto_ biomed loc_contributor	CTO BioMed – Beitragender am Standort für Krankenpfleger, Pflegeassistent	Meldet Fälle, reagiert auf Fälle, verfolgt Fälle an Geschäftsstandorten und zeigt Fälle im Team an.

Beispiel:

Einem Benutzer, der Incidents erfüllen muss, die über das Pflegeteam-Portal mit dem Plugin „Plageteam Operations für Healthcare IT“ erstellt wurden, muss die Rolle sn_cto_hzit.loc_support_agent zugewiesen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender** Öffnen Sie dann einen Benutzerdatensatz.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **„Rollen“Bearbeiten**aus.
3. Wählen Sie in der Liste **Sammlung** die gewünschten Rollen aus, und wählen Sie dann **Hinzufügen**aus.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie Gesundheitsorganisationen für Ihre biomedizinischen Supportteams

Erstellen Sie eine Gesundheitsorganisation, um die erfüllende Gesundheitsorganisation für biomedizinische Fälle im Gesundheitswesen darzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitswesen-Vorgänge** > **Organisationen im Gesundheitswesen** > **Krankenhausabteilungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Namensfeld einen Namen ein, der Ihre BioMed-Supportorganisation widerspiegelt. Beispiel: BioMed-Support.
4. Füllen Sie die anderen Felder nach Bedarf aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Weisen Sie Ihrer neu erstellten Supportorganisation für medizinische Biomedizin Mitglieder zu.

Fügen Sie Ihrer BioMed-Supportorganisation Mitglieder hinzu

Fügen Sie Ihrer Biomed-Gesundheitsorganisation Mitglieder hinzu, um Transparenz und Zugriff auf Healthcare Biomed-Fälle zu gewähren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Interne Geschäftsstandorte**.
2. Öffnen Sie den internen Geschäftsstandort, der mit der Gesundheitsorganisation übereinstimmt, der Sie Mitglieder hinzufügen möchten.
3. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste **Mitglieder**.
4. Wählen Sie **Bearbeiten**.
5. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um Mitglieder aus der Liste **Sammlung** in die Liste **Mitglieder** zu verschieben.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **„Mitglieder“** des Datensatzes „Interner Geschäftsstandort“ einen Mitgliedsdatensatz, und wählen Sie unter „Mitgliedsverantwortlichkeiten der Serviceorganisation“ die **Option Neu** aus.
8. Verwenden Sie das Feld **Typ**, um dem Mitglied nach Bedarf die Rollen „Standort-Supportmitarbeiter“ oder „Standortmanager-Erfüller“ zuzuweisen.
9. Wählen Sie **Absenden aus.**
10. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die Schritte 7–9 nach Bedarf für alle neu hinzugefügten Mitglieder.

Ergebnisse

Sie haben die Mitglieder Ihres biomedizinischen Supportteams dem Standort-Supportmitarbeiter für die ausgewählte Gesundheitsorganisation zugeordnet.

Erstellen Sie eine Gruppe für alle Standort-Support-Mitarbeiter in Care Team Operations für Biomed

Erstellen Sie eine Gruppe für standortbezogene Support-Mitarbeiter mit der Zuweisung von sn_cto_ biomed.loc_support_agent, damit Anwender, die dieser Gruppe hinzugefügt werden, die Sammlung von Rollen für Care Team Operations für Biomed erben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Rolle „Standortsupport-Mitarbeiter“ können Mitglieder von Gesundheitsorganisationen nur biobasierte Fälle anzeigen, die ihrer Gesundheitsorganisation zugeordnet sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Namensfeld einen Namen für Ihre Teammitgliedsgruppe ein.
4. Füllen Sie die anderen Felder nach Bedarf aus.
5. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Rollen“.
6. Wählen Sie **Bearbeiten**.
7. Fügen Sie die Rolle **„sn_cto_biomed.loc_support_agent“** der Rollenliste hinzu.
8. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Für Ihre Standort-Support-Mitarbeiter wird eine Benutzergruppe erstellt, der Sie Ihre biomedizinischen Erfüller zuweisen können, wenn Sie automatisierte Benutzerimporte durchführen.

Erstellen Sie eine Gruppe für alle Standortmanager in Care Team Operations für Biomed

Erstellen Sie eine Gruppe für Standortmanager mit der Zuweisung von „sn_customerservice.svc_location_manager“, damit Anwender, die dieser Gruppe hinzugefügt werden, die Sammlung von Rollen für Care Team Operations für Biomed erben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Namensfeld einen Namen für Ihre Teammitgliedsgruppe ein.
4. Füllen Sie die anderen Felder nach Bedarf aus.
5. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Rollen“.
6. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
7. Fügen Sie der Rollenliste die Rollen sn_customerservice.svc_location_manager und sn_cto_biomed.loc_support_agent hinzu.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Für Ihre Standortmanager wurde eine Anwendergruppe erstellt.

Richten Sie Zuweisungsgruppen für Care Team Operations für Biomed ein

Ordnen Sie Ihren Gesundheitsorganisationen Zuweisungsgruppen zu, um zu bestimmen, welche Anwendergruppen bestimmten Gesundheitsorganisationen zugeordnet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In Care Team Operations für Healthcare Biomed müssen Zuweisungsgruppen konfiguriert werden, damit Incidents erfüllt werden können, die aus IT-Fällen im Gesundheitswesen erstellt wurden.

Wichtig:

Für die verschiedenen Schritte der Erfüllung von Arbeitsaufträgen müssen Zuweisungsgruppen wie folgt erstellt werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Biomed-Qualifizierer:** Zum Einrichten von biomed.qualifier-Rollen müssen Anwendern der Biomed-Qualifizierergruppe zugewiesen werden, die die Rollen „sn_cto_biomed.loc_support_agent“ und „wm_qualifier“ enthält.
- **Biomed-Versand:** Zum Einrichten von Biomed-Versandrollen muss Anwendern der Biomed-Verteilergruppe zugewiesen werden, die die Rollen „wm_dispatcher“ und „sn_cto_biomed.loc_support_agent“ enthält.

Hinweis:
In Zuweisungsgruppen für Service Desk-Mitarbeiter muss die Registerkarte „Abgedeckt durch Einsatzgruppen“ verwendet werden, um anzugeben, welche Gruppen für sie erfüllen können.

Für beide oben genannten Rollen werden in der zugehörigen Liste „ **Abgedeckte Standorte“** alle Standorte angezeigt, für die sich diese Benutzer qualifizieren oder für die sie entsenden können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitswesen-Vorgänge** > **Organisationen im Gesundheitswesen**.
2. Wählen Sie die Gesundheitsorganisation aus, der Sie eine Zuweisungsgruppe zuordnen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zuweisungsgruppen“ **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular „Serviceorganisation-Zuweisungsgruppe“ die Felder aus.

   Formular für Zuweisungsgruppe für Serviceorganisation:

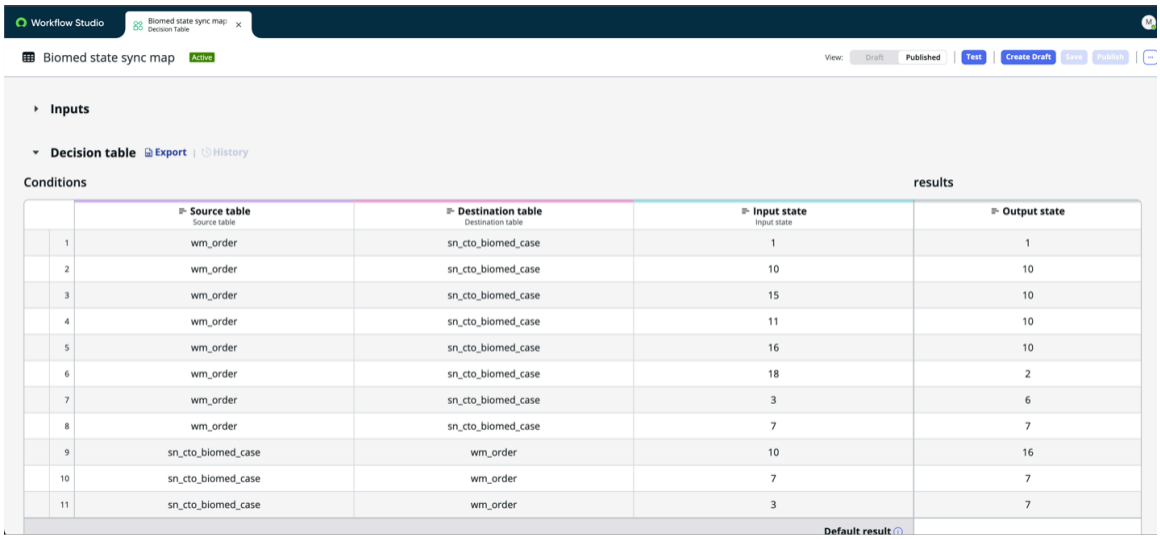
Feld	Beschreibung
Serviceorganisation	Wird automatisch mit dem Namen der Gesundheitsorganisation ausgefüllt, der Sie eine Zuweisungsgruppe hinzufügen.
Zuweisungsgruppe	Name der hinzuzufügenden Zuweisungsgruppe.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ändern Sie Statusentscheidungstabellen in Pflegeteamvorgängen für Biomed

Verwenden Sie den Entscheidungsgenerator, um die Statuszuordnungen für Arbeitsaufträge für Fälle und Incidents in Care Team Operations für Biomed zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Synchronisierungszuordnung für den Healthcare Biomed-Fall zeigt alle aktuellen Zuordnungen zwischen Healthcare Biomed-Fall- und Arbeitsauftragsstatus an.

Informationen zum Ändern dieser Statuszuordnungen finden Sie unter Modify decision table structure in Workflow Studio.

Weitere Informationen zu Entscheidungstabellen finden Sie unter Edit decision tables using draft authoring und Use decision tables.

Die Quelltabelle wird am Eingabestatus ausgerichtet, und die Zieltabelle wird am Ausgabestatus ausgerichtet.

Diese Werte sind im Wörterbucheintrag für das Feld Status zu finden.

Standardwerte für Fallstatus im Gesundheitswesen-BioMed-Fall

Bezeichnung	Wert
Storniert	7
Offen	10
Geschlossen	3
Warten auf Info	18
Neu	1
In Bearbeitung	2
Gelöst	6

Standardwerte für Arbeitsauftragsstatus

Bezeichnung	Wert	Sequenz
Storniert	7	10
Zugewiesen	16	6
Warten auf Genehmigung	11	1

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bezeichnung	Wert	Sequenz
Entwurf	1	0
Unvollständig geschlossen	4	9
Qualifiziert	10	4
Abgeschlossen	3	8
Auf Qualifizierung wartend	15	3
Geplant	12	5
Genehmigt	13	2
In Bearbeitung	18	7

Serviceanfragen werden in Pflegeteamvorgängen für Biomed erstellt

Verwenden Sie Care Team Operations für Biomed, um Probleme mit medizinischen Geräten zu melden oder anderen Biomed-Support anzufordern.

- Melden Sie ein Problem mit medizinischen Geräten an Care Team Operations für Biomed

  Melden Sie Probleme mit medizinischen Geräten über das Katalogelement Problem mit medizinischen Geräten melden im Portal für Pflegeteamvorgänge.

- Fordern Sie einen anderen Biomed-Service mit Care Team Operations für Biomed an

  Fordern Sie einen biometrischen Service für das Problem mit nicht medizinischen Geräten über das Katalogelement „Andere biomedizinische Services anfordern“ im Pflegeteam-Portal an.

Melden Sie ein Problem mit medizinischen Geräten an Care Team Operations für Biomed

Melden Sie Probleme mit medizinischen Geräten über das Katalogelement Problem mit medizinischen Geräten melden im Portal für Pflegeteamvorgänge.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

Prozedur

1. Navigieren Sie im Pflegeteam-Portal zu **Anforderung erstellen** > **Biomed-Service anfordern** > **Problem mit medizinischen Geräten melden**.
2. Füllen Sie folgende Felder aus.

Feld	Beschreibung
Einheit	Die Einheit, die dieser Anforderung zugeordnet ist.
Asset-Tag oder Seriennummer	Das Asset-Tag oder der numerische Wert der Seriennummer, die dem medizinischen Gerät zugeordnet ist, bei dem ein Problem aufgetreten ist.
Identifiziertes Asset	
Asset-Modell	Das Asset-Modell des medizinischen Geräts, bei dem ein Problem auftritt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Standort	Standort des medizinischen Geräts
Kurzbeschreibung	Eine kurze Zusammenfassung Ihres Problems.
Beschreiben Sie Ihre Anforderung detailliert.	Fügen Sie eine detaillierte Beschreibung des aufgetretenen Geräteproblems hinzu. Geben Sie so viele relevante Informationen wie möglich an.
Dringlichkeit	Die Dringlichkeit dieses Problems. Die Optionen sind: ○ 1 – Hoch ○ 2 – Mittel ○ 3 – Niedrig
Kontaktperson	Der zugeordnete Kontakt für diese Anforderung.
Telefontyp	Der der Kontaktnummer zugeordnete Telefontyp. Die Optionen sind: ○ Geschäft ○ Mobil ○ Sonstige
Kontaktnummer	Die Telefonnummer des Kontakts, der dieser Anforderung zugeordnet ist.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Fordern Sie einen anderen Biomed-Service mit Care Team Operations für Biomed an

Fordern Sie einen biometrischen Service für das Problem mit nicht medizinischen Geräten über das Katalogelement „Andere biomedizinische Services anfordern“ im Pflegeteam-Portal an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

Prozedur

1. Navigieren Sie im Pflegeteam-Portal zu **Anforderung erstellen** > **Biomed-Service anfordern** > **Anderen Biomed-Service anfordern**.
2. Füllen Sie folgende Felder aus.

Feld	Beschreibung
Einheit	Die dem Biomed-Problem zugeordnete Einheit.
Standort	Der Standort des biomedizinischen Problems.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eine kurze Zusammenfassung Ihres Problems.
Beschreiben Sie Ihre Anforderung detailliert.	Fügen Sie eine detaillierte Beschreibung des aufgetretenen biomedizinischen Problems hinzu. Geben Sie so viele relevante Informationen wie möglich an.
Dringlichkeit	Die Dringlichkeit dieses Problems. Die Optionen sind: ○ 1 – Hoch ○ 2 – Mittel ○ 3 – Niedrig
Kontaktperson	Der zugeordnete Kontakt für diese Anforderung.
Telefontyp	Der der Kontaktnummer zugeordnete Telefontyp. Die Optionen sind: ○ Geschäft ○ Mobil ○ Sonstige
Kontaktnummer	Die Telefonnummer des Kontakts, der dieser Anforderung zugeordnet ist.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Erfüllen von Serviceanfragen im Pflegeteambetrieb für Biomed

Healthcare Biomed-Fälle können auf zwei Arten erfüllt werden, je nachdem, welches Plugin Sie installiert haben.

Healthcare Biomed-Fälle können auf zwei Arten erfüllt werden, je nachdem, welches Plugin Sie installiert haben.

Damit Care Team Operations for Biomed Arbeitsaufträge aus Healthcare Biomed-Fällen erstellen kann, muss das Plugin „Field Service Management“ [com.snc.work_management] installiert sein.

Dieses Plugin bietet alle Rollen und Funktionen, die für die Synchronisierung des biomedizinischen Falls mit Arbeitsaufträgen erforderlich sind.

Außerdem werden die folgenden Rollen für den Pflegeteambetrieb für Biomed bereitgestellt:

- biomed.dispatcher
- biomed.agent
- biomed.qualifizierer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Erfüllung von Arbeitsaufträgen finden Sie unter Manage work orders .

Wenn das Plugin „Außendienst-Management“ [com.snc.work_management] nicht installiert ist:

Arbeitsaufträge werden nicht aus biomedizinischen Fällen erstellt. Stattdessen arbeiten Service Desk-Mitarbeiter direkt im Arbeitsbereich an der Erfüllung dieser Fälle.

Erstellte Fälle werden basierend auf den anfordernden Standortzuordnungen Zuweisungsgruppen zugewiesen und normal konfiguriert.

Informationen zum Erfüllen von Fällen finden Sie unter Manage cases in Kundenservice-Management.

Pflegeteamvorgänge für Biomed-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zum Betrieb von Pflegeteams für Biomed-Komponenten.

Pflegeteamvorgänge für Biomed – Datenmodell

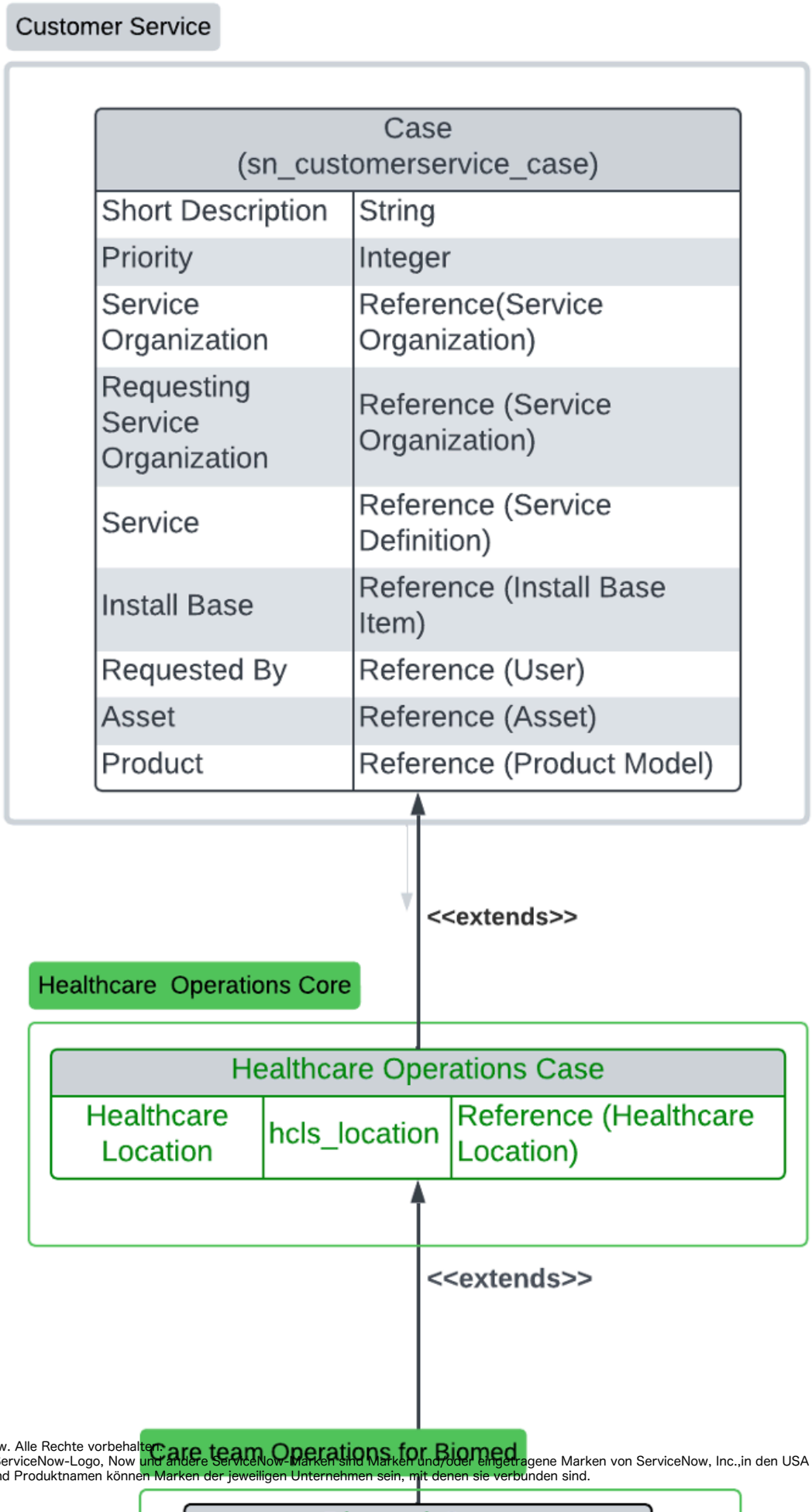
Erfahren Sie mehr über die Anwendung Care Team Operations for Biomed, indem Sie sich das Datenmodell und die Rollenbeziehungsdiagramme ansehen.

Diese Diagramme zeigen die Beziehungen zwischen den Tabellen in der Anwendung und vermitteln einen Überblick über die Funktionsweise der Anwendung Care Team Operations für Biomed.

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Beziehungen innerhalb der Anwendung Healthcare Operations for Biomed.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle für Pflegeteamvorgänge für Biomed-Fälle

Care Team Operations for Biomed Case [sn_cto_bimed_case] ermöglicht einen optimierten Support für operative IT-Anwendungsfälle im Gesundheitswesen.

Er erweitert die Core-Falltabelle von Healthcare Operations.

Feld	Beschreibung
Fallnummer	Die Fallnummer für diesen biomedizinischen Fall im Gesundheitswesen. Wird beim Erstellen automatisch generiert.
Arbeitsauftrag	Wird automatisch aus dem biomedizinischen Fall des Gesundheitswesens generiert.
Anfordernde Organisation	Organisation, die der anfordernden Person zugeordnet ist.
Geöffnet von	Der Anwender, der die biomedizinische Anforderung für das Gesundheitswesen erstellt hat.
Status	Aktueller Status des biomedizinischen Falls des Gesundheitswesens. Wird automatisch mit dem zugehörigen Arbeitsauftrag synchronisiert, wenn das Plugin „Außendienst-Management“ installiert ist.
Unterstützende Organisation	Die unterstützende Organisation, die für den Arbeitsauftrag oder Fall verantwortlich ist.
Zuweisungsgruppe	Die Zuweisungsgruppe, die für die Erfüllung des zugehörigen Falls oder Arbeitsauftrags vorgesehen ist.
Zugewiesen an	Der für die Erfüllung dieses Falls oder des zugehörigen Arbeitsauftrags zugewiesene Anwender.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit der Eröffnung des Gesundheitsfalls.

Mit Pflegeteamvorgängen für Biomed installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten wie Tabellen, Anwenderrollen und Business-Regeln werden installiert, wenn Sie das Plugin Care Team Operations for Biomed installieren.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen zum Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter https://www.servicenow.com/docs/bundle/yokohama-platform-administration/page/administer/plugins/task/find-components.html .

Mit Pflegeteamvorgängen für Biomed installierte Tabellen

Mit Pflegeteamvorgängen für Biomed installierte Tabellen

Tabellenname	Beschreibung
Pflegeteamvorgänge für Biomed-Fall (sn_cto_biomed_case)	Abstrakter Falltyp, der eine Grundlage für die Erweiterung beim Erstellen eigener operativer Anforderungstypen bietet.

Mit Pflegeteamvorgängen für Biomed installierte Rollen

Mit Pflegeteamvorgängen für Biomed installierte Rollen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sn_cto_ biomed.admin	Biomed-Administrator	Biomed-Administratorrolle für den Betrieb des Pflegeteams.
sn_cto_ biomed.loc_support_agent	Biomed-Support-Mitarbeiter	Kann alle Fälle in seiner Zuweisungsgruppe anzeigen/lösen sowie Fälle nachverfolgen und erfüllen.
sn_cto_ biomed.viewer	Biomed-Viewer	Kann Biomed- und HCLS-Grundlagendaten anzeigen.
sn_cto_ biomed loc_contributor	CTO BioMed – Beitragender am Standort für Krankenpfleger, Pflegeassistent	Fälle melden, auf Fälle reagieren, Fälle am Geschäftsstandort nachverfolgen und Fälle unter seinem Team ausführen.

Mit Pflegeteamvorgängen für Biomed installierte Plugins

Plugin-Name	Beschreibung
Pflegeteam-Portal (com.sn_cto_sp)	Bietet eine Portal-Experience für Pflegeteamvorgänge für Biomed-Anwender, um Anforderungen für unterstützende Abteilungen zu erstellen, Teams zu verwalten und Einblick in übermittelte Anforderungen zu erhalten.
Healthcare Operations Core [com.sn_hco]	Healthcare Operations Core bietet medizinischen Fachkräften eine einheitliche Oberfläche, um Probleme im Zusammenhang mit ihrem täglichen Betrieb zu melden und nachzuverfolgen. Dieses Plugin hilft Krankenhäusern, ineffiziente manuelle Prozesse zu eliminieren, Risiken für die Patientensicherheit zu reduzieren und die Patientenzufriedenheit durch die rechtzeitige Lösung von Problemen und den Abschluss wichtiger Aufgaben zu erhöhen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.