Zurich Healthcare and Life Sciences

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

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

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

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

Traduction automatique

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

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sommaire

Healthcare and Life Sciences....4
Gestion des services de santé et de sciences de la vie.... 4
Healthcare and Life Sciences Service Management Core.... 5
Support EMR.... 189
Patient Support Services.... 236
Pre-Visit Management.... 294
Vaccine Administration Management.... 329
Redox Inbound Integration.... 405
Gestion des appareils cliniques.... 416
GMAO Santé.... 416
Opérations de santé....472
Base d'Opérations des services de santé.... 473
Care Team Mobile.... 509
[store-future: BEGIN review]
[End]
Opérations de l’équipe de soins pour le biomédical.... 520
Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux.... 541
Opérations de l'équipe soignante pour les installations.... 562
Opérations de l’équipe de soins pour l’informatique de santé....586
Care Team Work Management.... 605
[store-future: BEGIN review]
[End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Healthcare and Life Sciences

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

Gestion des services de santé et de sciences de la vie

Rationalisez les flux de travail des patients avec des playbooks et la gestion des cas.

Gestion des appareils cliniques

Optimiser la gestion et la maintenance des dispositifs médicaux.

C

Permettez
oncentre

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie

Grâce aux ServiceNow® Gestion des services de santé et de sciences de la vie applications, rationalisez les flux de travail des patients et de l'équipe de soins avec des playbooks et la gestion des cas.

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

Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

Pre-Visit Management

Rationalisez le processus de planification des demandes d'intervention pour les patients et augmentez la visibilité des approbations de pré-autorisation avant les procédures planifiées.

Patient Support Services

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

Vaccine Administration Management

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Redox Inbound Integration

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

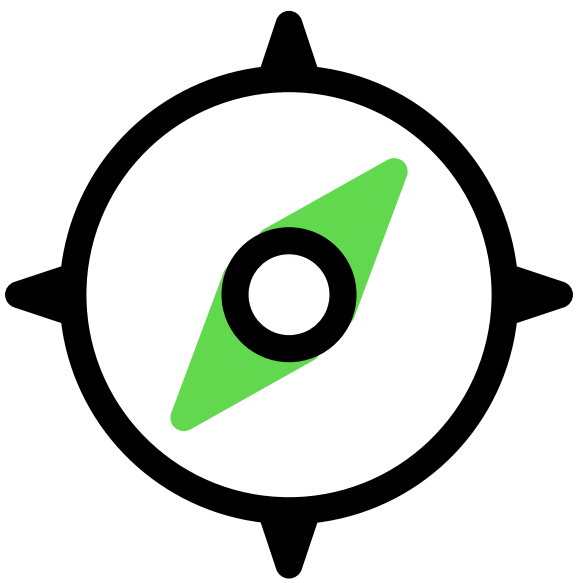
Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Grâce à l'application, offrez une expérience numérique transparente à vos utilisateurs et rationalisez les ServiceNow® Healthcare and Life Sciences Service Management Core opérations de santé grâce à des processus automatisés.

Demander des applications dans l'App Store

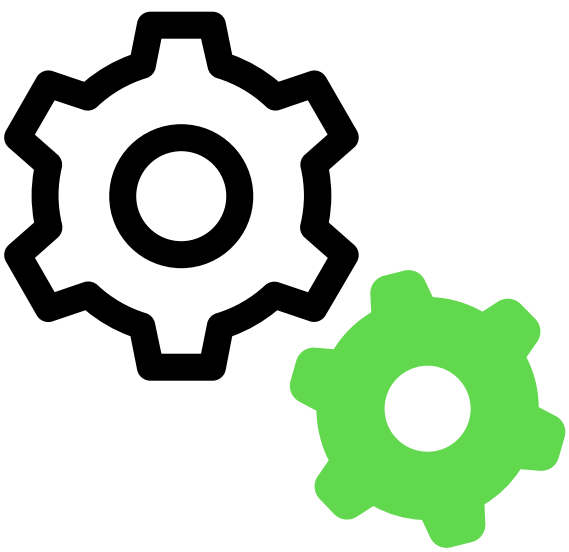
Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez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

Explorer



Découvrez comment les organisations de soins de santé utilisent Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Configurer

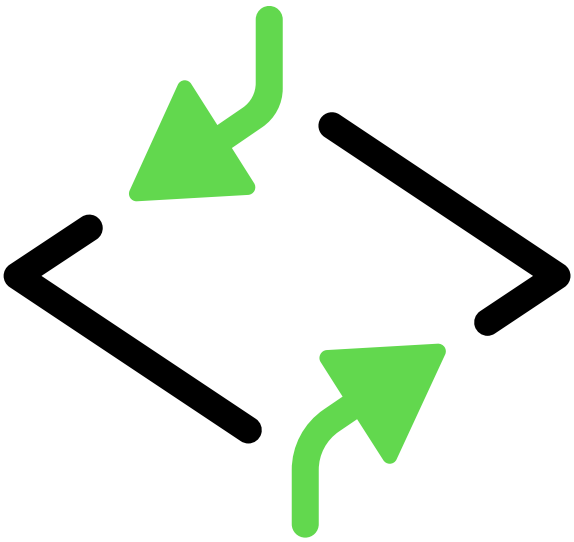


Planifiez et configurez votre implémentation.

Traduction automatique

Configu
pour

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer	Portail des patients	
		
Gérez les informations du patient dans Espace de travail.	Utilisez le portail des patients pour mettre des informations de santé à la disposition des patients.	Obte composa

Traduction automatique

Explorer Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

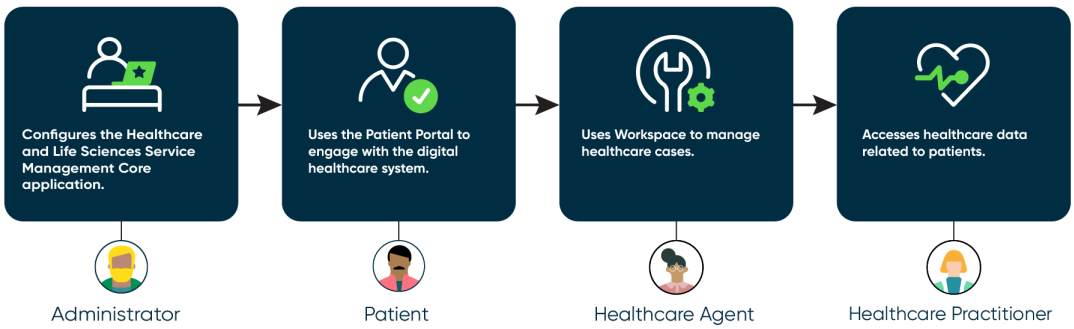
Healthcare and Life Sciences Service Management Core Vue d'ensemble

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

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

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow principal de Gestion des services de santé et de sciences de la vie



Dans le workflow Core de Gestion des services de santé et de sciences de la vie :

1. Un administrateur configure l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie.
2. Un patient utilise le portail patient pour interagir avec le système de santé numérique.
3. Un agent de santé utilise l'espace de travail pour gérer les tickets de santé.
4. Un professionnel de la santé accède aux données de santé relatives aux patients.

Avantages

Healthcare and Life Sciences Service Management Core fournit les avantages suivants :

Soins de santé et sciences de la vie Gestion des services Avantages principaux

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
Profitez d'un processus de rendez-vous des patients transparent et rapide.	Utiliser le portail patient pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie	Patient
Obtenez une vue à 360 degrés des informations sur les patients ou les membres.	Afficher les informations du patient dans Espace de travail	Agent
Numérisez la génération de documents et de consentements de santé à l'aide de modèles de documents numériques intégrés.	Configurer des modèles de documents pour Healthcare and Life Sciences Service Management Core	Agent
Configurez un modèle de données flexible, basé sur les rôles et de sécurité, conforme à la loi HIPAA	Modèle de données Healthcare and Life Sciences	Administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Soins de santé et sciences de la vie Gestion des services Avantages principaux (suite)

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
(Health Insurance Portability and Accountability Act) et aligné sur la norme HL7 (Health Level Seven International), y compris la norme FHIR (Fast Healthcare Interoperability Resources).		
Gérez les tickets de santé dans un espace pratique et accessible.	Gérer les demandes de soins de santé dans Espace de travail	Agent

Pour démarrer avec l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core, consultez Configurer Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Configurer Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Configurez l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core pour créer différents types de workflow pour Healthcare and Life Sciences les solutions par secteur.

Tâches de configuration Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Tâche	Description
Installer Healthcare and Life Sciences Service Management Core.	Installez l'application pour créer un modèle de données et activer la Healthcare and Life Sciences Service Management Core documentation numérique et la gestion du consentement pour un Healthcare and Life Sciences workflow.
Affecter des rôles pour Healthcare and Life Sciences Service Management Core les utilisateurs.	Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données dans l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core .
Utiliser le Healthcare and Life Sciences modèle de données.	Utilisez les tables de données, de tickets et de tâches dans le domaine de la santé pour décider du modèle de données de vos Healthcare and Life Sciences workflows. Pour en savoir plus sur les tables de données relatives aux soins de santé, reportez-vous à la section Healthcare and Life Sciences Tables de modèles de données. **Remarque :** Aucun utilisateur, y compris les utilisateurs disposant du rôle administrateur, ne peut supprimer des données des tables de données relatives aux soins de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration Healthcare and Life Sciences Service Management Core (suite)

Tâche	Description
Configurez des modèles de documents pour les tickets de santé.	Numérisez la génération de documents et de formulaires de santé à l'aide de modèles de documents numériques intégrés.
Configurez la génération automatique de documents pour les tickets de santé.	Définissez les conditions de génération automatique de documents pour un ticket de santé.
Approuvez les privilèges d'accès restreint pour l'appelant.	Approuvez les privilèges d'accès restreint pour l'appelant Gestion des services de santé et de sciences de la vie (RCA) pour accéder aux modèles de documents à partir des applications.
Configurez un programme et les services de programme.	Permettez aux utilisateurs d'une application Gestion des services de santé et de sciences de la vie de demander les services inclus dans un programme.
Configurer les spécifications de dosage d'un médicament.	Réduisez les erreurs manuelles en configurant les spécifications de dosage d'un produit médicamenteux associé à un programme dans une application.
Spécifier une tâche pour les patients.	Ajoutez une tâche que les patients de votre organisation de soins de santé doivent accomplir dans le cadre de leur activité de soins de santé.
Configurez le portail de services pour ajouter un élément de menu à tâches afin d'effectuer des tâches liées aux soins de santé.	Activez l'élément de menu Tâches qui utilise le widget HCLS Tâches (hcls-todo-list) pour afficher les tâches sur un portail de services.
Déterminer le processus de gestion du consentement pour les patients.	Déterminez si la politique de confidentialité relative au consentement du patient doit être acheminée pour examen et signature au patient.
Configurer le Portail des patients.	Configurez le portail patient disponible dans l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core pour permettre aux patients d'accéder à leurs informations de santé à partir du portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration Healthcare and Life Sciences Service Management Core (suite)

Tâche	Description
Configurer le Healthcare and Life Sciences Service Management Core Notifications par e-mail.	Configurez les Healthcare and Life Sciences Service Management Core notifications par e-mail envoyées aux patients au sujet de l'enregistrement du compte sur le portail des patients.
Activer B2B2C dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core.	Configurez les modèles de données pour activer le Gestion du service client (CSM) B2B2C (Business-to-business-to-consumer).
Configurer un système de santé externe Redox en tant que système source pour une intégration personnalisée.	Permettez à une application d'intégration personnalisée d'échanger des données avec un système de santé externe Redox en configurant les ID source et ID de destination du système de santé dans votre ServiceNow instance.
Sécurisez les informations sensibles.	Empêchez les utilisateurs non autorisés de consulter des données de santé sensibles.

Installer Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Vous pouvez installer l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls) si vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données Healthcare and Life Sciences Service Management Core de démonstration et installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Healthcare and Life Sciences Service Management Core :

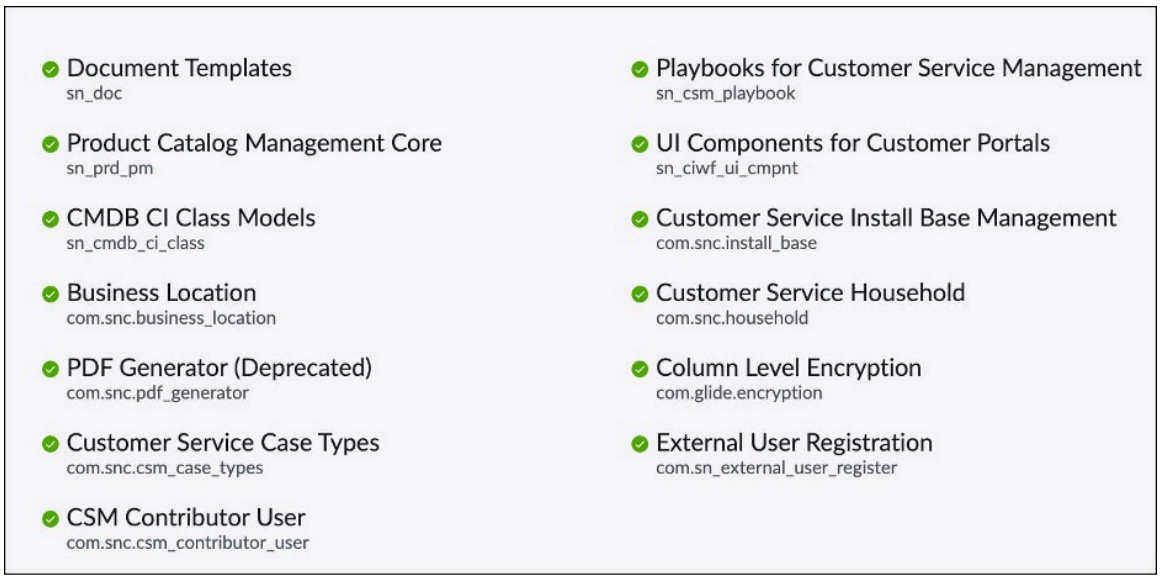
- Rôles
- Tables
- Modules d'extension
- ServiceNow Store applications
- Règles métier

L'application Gestion des services de santé et sciences de la vie Core dépend des applications Product Catalog Management Core, CIWF UI Components et Industry Core.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Passez en revue tous les modules d'extension de cette image qui sont activés lors de l'installation de l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core :



Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Sélectionnez **Installer**.

Affecter des rôles pour Healthcare and Life Sciences Service Management Core les utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données dans l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core .

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Healthcare and Life Sciences à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Sélecteur d'application .

Rôle requis : sn_hcls.manager ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Santé et sciences de la vie Gestion des services Rôles principaux

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_hcls.admin	Administre qui peut accéder aux données sensibles en limitant la façon dont les utilisateurs acquièrent des rôles dans les Healthcare and Life Sciences applications.	• decision_table_admin • sn_doc.admin • sn_hcls.gestionnaire • sn_previsit.admin
sn_hcls.case_task_viewer	Accorde l'accès à la visualisation des tâches associées aux tickets de santé.	Aucun
sn_hcls.visionneur_de_cas	Accorde l'accès à la consultation des tickets de santé.	Aucun
sn_hcls.visionneur_de_données_cliniques	Affiche les détails des données cliniques telles que l'immunisation et la procédure.	Aucun
sn_hcls.rédacteur de données_cliniques	Modifie les détails des données cliniques telles que l'immunisation et la procédure.	sn_hcls.visionneur_de_donnée
sn_hcls.consumer_agent	Crée, affiche et modifie des tickets de santé et travaille avec les consommateurs à la résolution des tickets.	• sn_hcls.agent_soins_santé • sn_customerservice.consum
sn_hcls.agent_service_client	Crée des tickets de santé pour un compte et un contact en tant qu'agent de service clientèle.	• sn_hcls.agent_soins_santé • sn_customerservice_agent
sn_hcls.data_access_user	Accorde des droits d'accès aux données aux utilisateurs qui ont	• sn_hcls.visionneur_de_donne • sn_hcls.visionneuse_donnée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Santé et sciences de la vie Gestion des services Rôles principaux (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	besoin d'un accès dédié à certaines données de santé sensibles.	• sn_hcls.visionneur_de_donne • sn_hcls.visionneur_de_donne • sn_hcls.visionneuse_données • sn_hcls.visionneuse_données
sn_hcls.device_data_viewer	Affiche les détails de l'appareil.	Aucun
sn_hcls.device_data_writer	Crée, supprime et met à jour les données de l'appareil.	sn_hcls.device_data_viewer
sn_hcls.employee_patient	Accorde l'accès aux utilisateurs ayant le rôle snc_internal aux données et tickets de santé lorsqu'ils sont autorisés à les consulter.	• sn_customerservice.self_cor • sn_vaccine_sm.user • sn_hcls.data_access_user
sn_hcls.visionneuse_données_fondation	Affiche les détails des données de base telles que l'organisation et l'emplacement des soins de santé.	Aucun
sn_hcls.foundation_data_writer	Modifie les détails des données de base telles que l'organisation et l'emplacement des soins de santé.	sn_hcls.visionneuse_données_
sn_hcls.agent_soins_santé	Accède aux données de santé relatives aux patients et les consulte en tant qu'agent du centre de contact. Peut afficher et modifier la table Ménages CSM, la table Plan de membre, la table Demande de pré-autorisation et toutes les tables cliniques.	• canvas_user • sn_customerservice.csm_wo • sn_customerservice.custome • sn_hcls.visionneur_de_donne • sn_hcls.visionneuse_données • sn_hcls.visionneuse_données • sn_hcls.visionneur_de_donne • sn_hcls.visionneur_de_donne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Santé et sciences de la vie Gestion des services Rôles principaux (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	Peut créer des membres du ménage et des demandes de pré-authentification.	• sn_hcls.visionneur_rapport_ • sn_hcls.visionneuse_données
sn_hcls.visionneuse_données_assurance_santé	Affiche les détails des données relatives à l'assurance maladie, telles que le régime des membres et le régime des payeurs.	Aucun
sn_hcls.rédacteur de données_assurance_maladie	Modifie les détails des données d'assurance maladie, telles que le plan du membre et le plan du payeur.	health_insurance_data_viewer
sn_hcls.gestionnaire	Gère qui peut effectuer des opérations de création, de lecture, de mise à jour et de suppression (CRUD) sur les objets de santé au sein d'une ServiceNow instance. En outre, crée et gère les comptes, les contacts, les relations de compte, les relations de contact et les relations de compte avec les consommateurs.	• canvas_user • model_manager • sn_customerservice.csm_wo • sn_customerservice.custome • sn_hcls.rédacteur de donnée • sn_hcls.foundation_data_wri • sn_hcls.rédacteur de données_assurance_maladie • sn_hcls.auteur_données_pat • sn_hcls.rédacteur de donnée • sn_hcls.visionneur_rapport_ • sn_hcls.rédacteur de donnée cycle_de_revenus • sn_previsit.agent_service_pa
sn_hcls.patient	Affiche ses propres enregistrements, y compris les tickets de santé, les adresses, les données des patients et les données cliniques en tant que patient. Consulte également les dossiers des autres	• sn_customerservice.consum • sn_hcls.visionneur_de_donne • sn_hcls.visionneuse_données • sn_hcls.visionneuse_données • sn_hcls.visionneur_de_donne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Santé et sciences de la vie Gestion des services Rôles principaux (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	patients, y compris leurs adresses dont il est le représentant autorisé. Ajoute des commentaires à ses tickets de santé et indique dont il est le représentant autorisé. Affiche les membres de son foyer, le cas échéant. Les membres du ménage et les adresses associées à un patient sont conservés à l'aide des tables Membre du ménage [csm_household_member] et Emplacement [cmn_location], respectivement. L'emplacement est associé au domaine de base dans le modèle de données de service commun (CSDM).	• sn_hcls.visionneur_de_donne • sn_hcls.visionneuse_données
sn_hcls.visionneur_de_données_patient	Affiche les détails des données du patient, telles que le consentement du patient et le consentement à la politique.	Aucun
sn_hcls.auteur_données_patient	Modifie les détails des données du patient, telles que le consentement du patient et le consentement à la politique.	sn_hcls.visionneur_de_donnée
sn_hcls.practitioner	Accède aux données de santé relatives aux patients et les consulte en tant que professionnel de la santé (infirmière de triage ou coordonnateur clinique). Crée des ordonnances de médicaments.	• sn_customerservice.custome • sn_hcls.visionneur_de_donne • sn_hcls.visionneuse_donnée • sn_hcls.visionneuse_donnée • sn_hcls.visionneur_de_donne • sn_hcls.visionneur_de_donne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Santé et sciences de la vie Gestion des services Rôles principaux (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	Créer des immunisations.	• sn_hcls.visionneur_rapport_r • sn_hcls.visionneuse_donnée
sn_hcls.visionneur_de_données_de_praticien	Affiche les détails des données du praticien, telles que le médecin et l'établissement du praticien.	Aucun
sn_hcls.rédacteur de données_praticien	Modifie les détails des données du praticien, telles que le médecin et l'établissement du praticien.	sn_hcls.visionneur_de_donnée
sn_hcls.visionneur_rapport_reportage	Affiche les rapports générés à partir des tables auxquelles il a accès en tant qu'agent ou gestionnaire.	Aucun
sn_hcls.visionneuse_données_cycle_de_revenus	Affiche les détails des données du cycle des revenus, telles que les réclamations.	Aucun
sn_hcls.rédacteur de données de cycle_de_revenus	Modifie les détails des données du cycle des revenus, telles que les réclamations.	sn_hcls.visionneuse_données_

Traduction automatique

Procédure

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

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .

Créer un centre de santé dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Créez des centres de santé pour désigner les lieux dans lesquels vos équipes de soins opèrent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les établissements de santé sont des entités physiques dans lesquelles les opérations de soins ont lieu.

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services HCLS (Soins de santé et sciences biologiques)** > **Données de l'organisation** > **Lieu de soins de santé**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants.

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier le centre de soins de santé.
Type physique	Forme physique de l'emplacement. Les types suivants sont disponibles par défaut : ○ Zone ○ Lit ○ Bâtiment ○ Armoire ○ Couloir ○ Juridiction ○ Niveau ○ Salle ○ Route ○ Site ○ Véhicule

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Aile ○ Service Pour plus d'informations sur les types physiques disponibles, consultez les types d'emplacement définis dans les spécifications FHIR.
Emplacement parent	L'emplacement parent de ce centre de santé. Définissez votre emplacement parent pour créer une hiérarchie d'emplacements dans laquelle le lieu de santé actuel est imbriqué sous cet emplacement parent. Pour plus d'informations, voir Exemple - Organisation de vos centres de santé.
Emplacement	Emplacement physique de ce centre de santé. L'entrée sélectionnée ici remplit les champs d'adresse. La valeur ici fait référence à la table d'emplacement commun [cmn_location].
Latitude	Latitude de l'emplacement géographique absolu.
Longitude	Longitude de l'emplacement géographique absolu.
Altitude	Altitude de l'emplacement géographique absolu.
Statut	Option permettant d'indiquer si le centre de santé est utilisé. Les statuts suivants sont disponibles par défaut : ○ Actif ○ Inactif ○ Suspendu Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, consultez les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	statuts d'emplacement définis dans les spécifications FHIR.
Rue	Adresse postale de l'emplacement physique.
Ville	Ville dans laquelle se trouve l'emplacement physique.
État/Province	État ou province dans lequel l'emplacement physique est situé.
Code postal	Code postal de l'emplacement physique.
Téléphone	Numéro de téléphone de l'emplacement physique.
Identificateur	Identificateur unique associé à cet emplacement.
Description	Description de ce centre de soins de santé.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Ajouter une organisation de soins de santé dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Créez une organisation de soins de santé à utiliser avec Gestion des services de santé et de sciences de la vie.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La table Organisation de soins de santé [sn_hcls_organization] stocke les détails d'une organisation de soins de santé dans votre instance ServiceNow.

Lorsqu'une organisation de soins de santé est créée, un emplacement d'entreprise associé est également créé avec le même nom qui fait référence à l'organisation de soins de santé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services HCLS (Soins de santé et sciences biologiques)** > **Données de l'organisation** > **Organisations de soins de santé**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants.

Champ	Description
Nom	Le nom de votre organisation de soins de santé.
Type d'organisation	Type d'organisation de soins de santé que vous représentez. Les types suivants sont disponibles par défaut :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Commanditaire de la recherche clinique ○ Groupe de la communauté ○ Établissement d'enseignement ○ Gouvernement ○ Fournisseur de soins de santé ○ Service hospitalier ○ Activité non liée au secteur de la santé ○ Équipe organisationnelle ○ Autre ○ Payeur ○ Entreprise pharmaceutique ○ Institution religieuse Pour plus d'informations sur les types d'organisation disponibles, consultez les types d'organisation définis dans les spécifications FHIR.
Organisation parente	Organisation parente associée à l'organisation.
Téléphone	Numéro de téléphone de l'organisation.
E-mail	Adresse e-mail associée à l'organisation.
Description	Description de cette organisation de soins de santé.
Il s'agit d'un emplacement interne	Indique si cette organisation est considérée comme un emplacement interne.
Emplacement commun	L'emplacement commun associé.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Associer des emplacements à une organisation de soins de santé dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Associez les établissements de santé aux organisations de soins de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans les scénarios où un emplacement de soins de santé est utilisé par plusieurs organisations de soins de santé, vous pouvez utiliser cette table pour associer ces organisations à un emplacement.

Vous pouvez également associer plusieurs organisations de soins de santé à un emplacement de soins de santé, ou inversement.

Par exemple, une seule salle de soins intensifs dans un hôpital peut être utilisée par plusieurs services, tels que la cardiologie et la neurologie. Vous associerez ces services (organisations de soins de santé) à la salle de soins intensifs (un emplacement de soins de santé) en suivant les étapes suivantes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services HCLS (Soins de santé et sciences biologiques)** > **Données de l'organisation** > **Organisations de soins de santé**.
2. Sélectionnez l'organisation de soins de santé que vous souhaitez associer à un centre de santé.
3. Accédez à la liste connexe **des centres de santé** .
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Dans le panneau Collection, sélectionnez les établissements de santé que vous souhaitez ajouter à cette organisation de soins de santé et utilisez la flèche vers la droite pour les déplacer dans la liste des emplacements de soins de santé de cette organisation.

   Remarque :
   Pour supprimer un emplacement d'une organisation, il suffit d'utiliser la flèche gauche pour déplacer l'emplacement de la liste des emplacements de soins de santé vers la liste de collecte.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modèle de données Healthcare and Life Sciences

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

Vue d'ensemble de Healthcare and Life Sciences

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

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

- Tables incluses dans l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core.
- Tables issues de l'application Gestion du service client (CSM).
- Tables issues de l'application ServiceNow AI Platform.
- Tables qui proviennent de l'application Gestion du catalogue de produits Core .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez installer l’application Healthcare and Life Sciences Service Management Core pour utiliser uniquement son modèle de données pour une configuration de base.

Healthcare and Life Sciences Diagramme de modèle de données

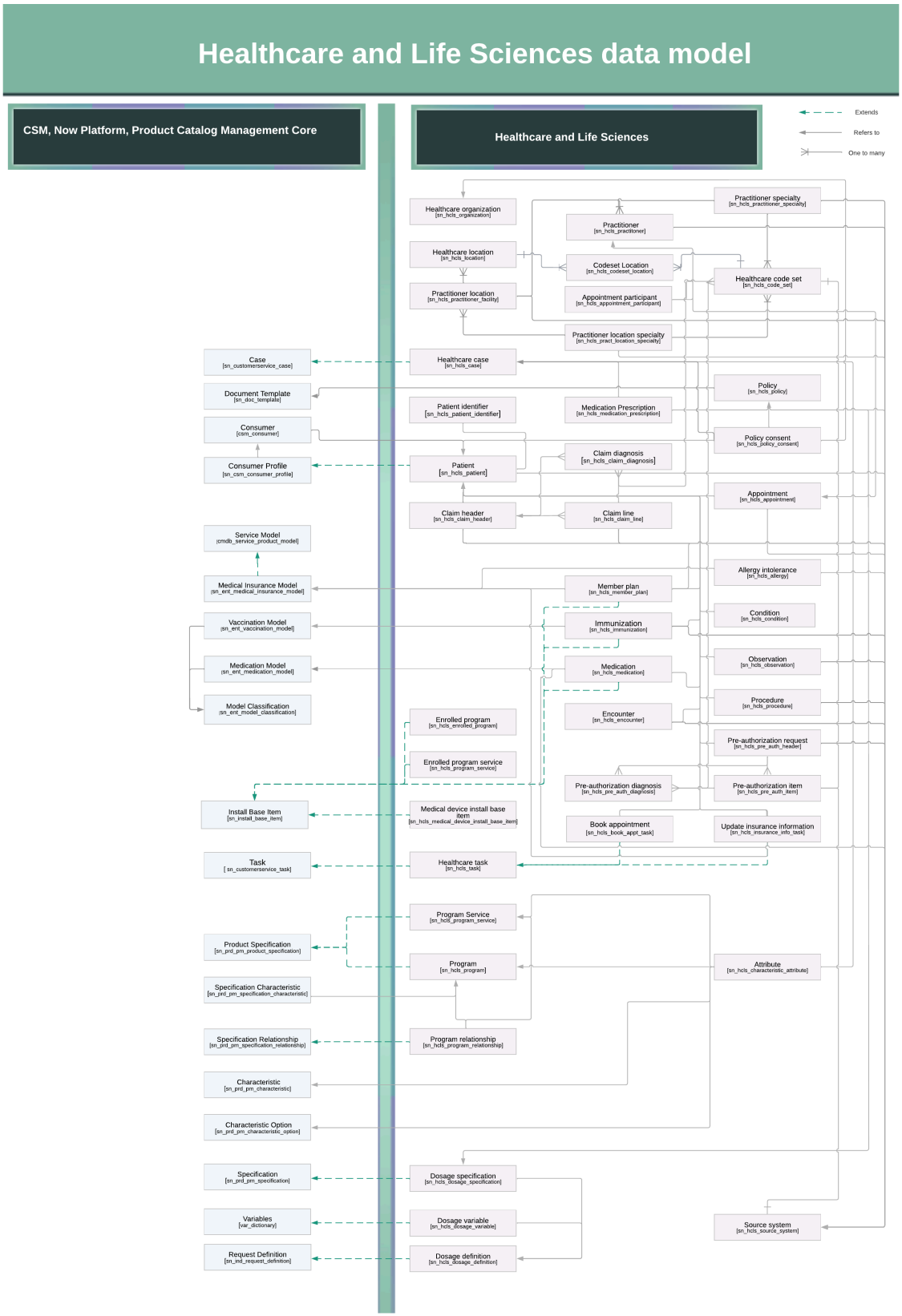
Le diagramme suivant montre les tables et leurs relations qui composent le modèle de Healthcare and Life Sciences données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Modèle de données Healthcare and Life Sciences



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Tables pour le modèle de Healthcare and Life Sciences données

Le Healthcare and Life Sciences modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core pour stocker les données.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Tables d'applications

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Tables d'applications (suite)

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Tables d'applications (suite)

Table	Description
Tâche de santé [sn_hcls_task]	Stocke les détails de la tâche associée à un ticket de santé ou à un patient dans votre organisation de soins de santé. **Remarque :** La tâche de soins de santé [sn_hcls_task] est une table abstraite extensible.
Immunisation [sn_hcls_immunization]	Stocke les informations relatives à un événement concernant l'administration d'un vaccin à un patient ou un dossier d'immunisation tel que rapporté par un patient, un clinicien ou une autre partie.
Médicaments [sn_hcls_medication]	Stocke les informations sur un médicament à des fins de prescription, de délivrance et d'administration d'un médicament, ainsi que pour faire des déclarations sur l'utilisation des médicaments.
Ordonnance de médicaments [sn_hcls_medication_prescription]	Stocke les informations sur les ordonnances commandées pour un patient.
Plan de membre [sn_hcls_member_plan]	Stocke les détails d'un plan d'assurance maladie associé à un patient.
Observation [sn_hcls_observation]	Stocke les informations sur les mesures et les affirmations simples faites sur un patient.
Patient [sn_hcls_patient]	Stocke les détails d'un patient dans votre organisation de soins de santé.
Politique [sn_hcls_policy]	Stocke les détails d'une politique partagée avec les patients dans les Healthcare and Life Sciences applications.
Consentement à la politique [sn_hcls_policy_consent]	Stocke les détails d'un consentement accepté par un patient ou un membre du ménage au nom du patient.
Médecin [sn_hcls_practitioner]	Stocke les coordonnées d'un praticien dans votre organisation de soins de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Tables d'applications (suite)

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Tables d'applications (suite)

Table	Description
Mettre à jour les informations sur l'assurance [sn_hcls_insurance_info_task]	Stocke les détails de la tâche de mise à jour des informations d'assurance d'un patient dans votre organisation de soins de santé.

ServiceNow AI Platform, Gestion du service client (CSM) et Gestion du catalogue de produits Tables de base pour le modèle de Healthcare and Life Sciences données

Le Healthcare and Life Sciences modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans les ServiceNow AI Platform applications , Gestion du service client (CSM) et Gestion du catalogue de produits Core pour stocker les données.

ServiceNow AI Platform et CSMGestion du catalogue de produits Tables principales utilisées dans le modèle de Healthcare and Life Sciences données

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow AI Platform et CSMGestion du catalogue de produits Tables principales utilisées dans le modèle de Healthcare and Life Sciences données (suite)

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow AI Platform et CSMGestion du catalogue de produits Tables principales utilisées dans le modèle de Healthcare and Life Sciences données (suite)

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

Remarque :
Pour en savoir plus sur ServiceNow AI Platform les tables de base de Gestion CSMdu catalogue de produits et Gestion du catalogue de produits, voir Tables de modèles de données du secteur et Tables installées avec Gestion du service clientèle .

Exemple de modèle de données dans le secteur de la santé et des sciences de la vie

Le modèle de données des soins de santé et des sciences de la vie est essentiel dans la gestion des informations sur les patients.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hcls.healthcare_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Scénario de problème : Une organisation de soins de santé qui se consacre à l'amélioration de la satisfaction des patients rencontre des défis communs à l'industrie. Ces obstacles impliquent un manque d'alignement avec les normes cruciales du secteur, notamment la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act), les ressources

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'interopérabilité rapide des soins de santé (FHIR) et Health Level Seven International (HL7). Ces disparités entraînent une duplication des efforts et un délai de mise sur le marché lent.

Solution : Pour relever ces défis, l'organisation de soins de santé reconnaît le besoin de solutions transformatrices et met ensuite en œuvre l'application HCLS-SM Core. Dans le contexte des soins de santé, un modèle de données fait référence à une représentation structurée des données utilisées et gérées au sein du système de santé. Il définit la façon dont les données sont organisées, stockées et accessibles, fournissant un cadre de travail pour comprendre les relations entre différents types de données. Un modèle de données de santé comprend généralement diverses entités, attributs et leurs interconnexions, reflétant la nature complexe des informations de santé.

Dans ce scénario, le modèle de données de santé est essentiel dans la gestion des informations sur les patients. Supposons que chaque organisation de soins de santé possède des entités et des attributs comme l'un des composants clés d'un modèle de données. Les entités représentent les différents objets ou concepts du système de santé, tels que les patients, les prestataires de soins de santé, les procédures médicales, les médicaments, etc. Les attributs sont les propriétés ou les caractéristiques des entités. Par exemple, les attributs d'une entité de patient peuvent inclure le nom, la date de naissance, le sexe et les antécédents médicaux.

Gilly, un nouveau patient, appelle l'organisation de soins de santé pour obtenir des soins médicaux.

Procédure

1. Dans l'espace de travail des soins de santé, accédez à **Listes** > **Interactions** > **Mes interactions** > **Nouveau** pour créer un enregistrement de patient.
2. Accédez à **Créer un patient** dans le menu Options pour créer un nouvel enregistrement de patient.
3. Renseignez les champs de formulaire et cliquez sur **Enregistrer**.

   Lorsqu'un enregistrement de patient est créé dans ServiceNow, un enregistrement de consommateur correspondant est généré, reliant l'identité du patient au système de santé.

Résultats

La puissance du modèle de données de santé émerge lorsque le dossier patient de Gilly se connecte de manière transparente à divers aspects de son parcours de soins de santé.

Une liste de rendez-vous est liée, fournissant des détails tels que le type de rendez-vous, le service fourni, le lieu et le médecin traitant. La liste connexe des dossiers des patients affiche d'autres informations à son sujet.

L'organisation de soins de santé remarque une amélioration de l'efficacité fournie par le modèle de données Healthcare and Life Sciences (HCLS) dans HCLS-SM.

Le modèle de données HCLS, grâce à ses entités et attributs bien définis, garantit une expérience patient transparente. En capturant et en organisant efficacement les informations sur les patients, le modèle de données simplifie non seulement les processus d'inscription, mais permet également aux prestataires de soins de santé d'accéder aux antécédents médicaux vitaux, contribuant ainsi à améliorer les soins et la satisfaction des patients.

L'organisation de soins de santé est consciente du rôle crucial que joue le modèle de données pour aider les organisations de soins de santé à gérer, organiser et analyser efficacement leurs données. Ils visent à améliorer l'interopérabilité, l'intégration des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

données, la cohérence, l'évolutivité et les obligations de conformité et soulignent l'importance de capturer et d'organiser les données de manière à soutenir des soins personnalisés et holistiques aux patients.

Configurer des modèles de documents pour Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

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

Pour créer des documents de santé pré-remplis et réutilisables, vous mappez les champs et les variables des tables à un modèle de document. Les modèles de documents sont créés au sein de l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core . Vous pouvez également décider qui sont les participants associés aux champs du document en mappant les rôles d'utilisateur appropriés avec les participants.

Pour configurer des modèles de documents dans l'application, Healthcare and Life Sciences Service Management Core accédez à **Tous** > **Gestion des services HCLS (Soins de santé et sciences biologiques)** > **Administration** > **Configurer les documents**. Par défaut, vous pouvez créer un modèle de document de type HTML ou PDF. Pour plus d'informations, voir Modèles de documents de type HTML et Modèles de documents de type PDF (Formulaires avancés).

Après avoir configuré un modèle de document pour une table de ticket de santé, vous pouvez configurer des décisions concernant le moment de lancer le processus d'exécution de document dans un workflow. Pour plus d'informations, consultez Configurer la génération automatique de documents pour les tickets de santé.

Configurer la génération automatique de documents pour les tickets de santé

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

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

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

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

Pour configurer les tables de décision pour les tickets de santé dans l'application, Healthcare and Life Sciences Service Management Core accédez à **Tous** > **Gestion des services HCLS (Soins de santé et sciences biologiques)** > **Administration** > **Décisions documentaires**. La règle métier **Déclencher le flux de documents pour les tickets de santé s'exécute** sur l'insertion et la mise à jour de chaque ticket de santé et évalue toutes les décisions relatives au document pour lesquelles la référence de ticket est configurée en tant qu'entrée. Lorsque les conditions de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

décision sont satisfaites, la règle métier lance le workflow de document pour le modèle de document associé.

Pour plus d'informations, consultez Decision Tables .

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

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

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

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

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

Pour pouvoir utiliser des modèles de documents dans une Gestion des services de santé et de sciences de la vie application, en tant qu'administrateur, vous devez définir l'état des RCA réels de l'application Modèles de documents sur **Autorisé**. Pour plus d'informations, consultez Accorder un privilège d'accès restreint à l'appelant pour les modèles de documents dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Accorder un privilège d'accès restreint à l'appelant pour les modèles de documents dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini Modèles de documents dans le sélecteur d'application. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Accès restreint à l'application pour l'appelant**.
2. Dans la colonne **Périmètre source** de la liste Privilèges d'accès restreint pour l'appelant, recherchez le *`Healthcare and Life Sciences Service Management Core`*.
3. Cliquez sur une RCA demandée avec le *`Modèles de documents`* périmètre cible.
4. Dans le formulaire Privilège d'accès restreint pour l'appelant, définissez la valeur du champ **État** sur **Autorisé**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Répétez les étapes 3 à 5 pour chaque RCA demandé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

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

Un programme dans l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core est un élément du catalogue de produits proposé par les organisations d'assurance-vie de santé à leurs patients ou consommateurs.

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

Configurer un service de programme

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services HCLS (Soins de santé et sciences biologiques)** > **Administration** > **Service des programmes**.
2. Dans la liste Services de programme, cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de service de programme

Champ	Description
Numéro	Identificateur unique du service de programme. Ce champ est automatiquement défini sur un nombre généré automatiquement.
Nom	Nom permettant d'identifier le service du programme.
Actif	Option permettant d'activer l'utilisation du service de programme.
État	État du service de programme. Ce champ est automatiquement défini sur l'état **Brouillon** .
Date de début	Date à laquelle le service de programme doit commencer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date de fin	Date à laquelle la fin du service de programme est prévue. **Remarque :** La date de fin du service de programme doit être postérieure à la date de début.
Description	Résumé du service du programme.

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

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. **Facultatif :** Configurez une caractéristique de spécification pour le service de programme.
6. **Facultatif :** Associez le service de programme à un programme.
7. Publiez le service du programme.

Configurer une caractéristique de spécification pour un service de programme

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Procédure

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez ignorer la section Activités, qui n'est pas utilisée.

Associer un service de programme à un programme

Créer une relation entre un service de programme et des programmes pour rendre le service disponible dans le cadre du programme.

Avant de commencer

Configurer un programme.

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Publier un service de programme

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Procédure

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un programme

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Pour associer une liste de vérification de critères d'éligibilité au programme, créez une liste de vérification. Pour plus d'informations, consultez Créer une liste de vérification .

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

   Remarque :
   La date de fin du programme doit être postérieure à la date de début.

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

   Remarque :
   Lorsque vous ajoutez un produit médicamenteux pour un programme, vous devez également configurer les spécifications de dosage du produit médicamenteux. Pour plus d'informations, consultez Configurer les spécifications de dosage d'un produit médicamenteux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Configurer une caractéristique de spécification pour un programme

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Procédure

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

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

Associer un programme à un service de programme

Créer une relation entre un programme et les services de programme pour rendre le service de programme disponible dans le cadre du programme.

Avant de commencer

Configurer un service de programme.

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

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

Publier un programme

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Procédure

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

Configurer les spécifications de dosage d'un produit médicamenteux

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

Pour en savoir plus sur les composants d'une spécification de dosage, reportez-vous à la section Concepts de dosage.

Tâches de configuration de spécification de dosage

Tâche	Description
Configurer une caractéristique pour une spécification de dosage.	Configurez une caractéristique pour un dosage afin de pouvoir définir les dosages d'un produit médicamenteux dans Healthcare and Life Sciences les workflows.
Configurer une spécification de dosage pour un produit	Créez une spécification de dosage associée à un produit médicamenteux inclus dans un programme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration de spécification de dosage (suite)

Tâche	Description
médicamenteux associé à un programme.	
Configurer le mappage entre une caractéristique du dosage et un champ de détails du dosage.	Utilisez des points d'extension scriptés pour décider quelles caractéristiques de dosage sont mappées aux champs de la section Détails du dosage d'un formulaire d'ordonnance de médicaments.

Concepts de dosage

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

Un dosage comprend les composants clés suivants :

- Spécifications posologiques
- Caractéristiques de la posologie
- Groupes de caractéristiques des dosages

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

Spécifications posologiques

Une spécification de dosage consiste en des détails de diagnostic et des caractéristiques posologiques d'un produit médicamenteux associé à un programme. Pour plus d'informations, consultez Table des spécifications du dosage.

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

Caractéristiques de la posologie

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

Une caractéristique de dosage présente les caractéristiques suivantes :

- Est inclus dans le groupe de **caractéristiques des caractéristiques posologiques** et un groupe de caractéristiques mappé à un champ dans la section Détails du dosage d'un formulaire d'ordonnance de médicaments.
- Peut inclure une option de caractéristique pour restreindre la valeur caractéristique. Par exemple, pour limiter la quantité de dosage. Sinon, lorsqu'une option de caractéristique n'est pas spécifiée pour une caractéristique de dosage, un représentant de la santé peut plus tard remplir la valeur de champ correspondante dans la section Détails du dosage du formulaire d'ordonnance de médicaments.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Est unique pour un groupe de caractéristiques lorsque plusieurs entrées sont créées pour une caractéristique. Par exemple, lorsqu'une spécification de dosage inclut la caractéristique de quantité sous forme de quantité d'approvisionnement mensuel, vous ne pouvez pas ajouter d'autre caractéristique pour l'approvisionnement en quantité par semaine.
- Des caractéristiques posologiques similaires sont stockées dans le tableau Groupe de caractéristiques [sn_prd_pm_configuration].

Remarque :
Pour chaque caractéristique de dosage ajoutée à une spécification de dosage, une variable de dosage est automatiquement créée. Une variable posologique s'affiche sous la forme d'un champ dynamique dans la section Caractéristiques posologiques du formulaire Ordonnance de médicaments. Pour plus d'informations, consultez Table de variables de dosage.

Groupes de caractéristiques pour un dosage

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

- Groupe de caractéristiques mappé à un champ dans la section Détails du dosage d'un formulaire d'ordonnance de médicaments.
- Le groupe **de caractéristiques des caractéristiques du dosage** disponible par défaut.

Mappage des caractéristiques du dosage

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

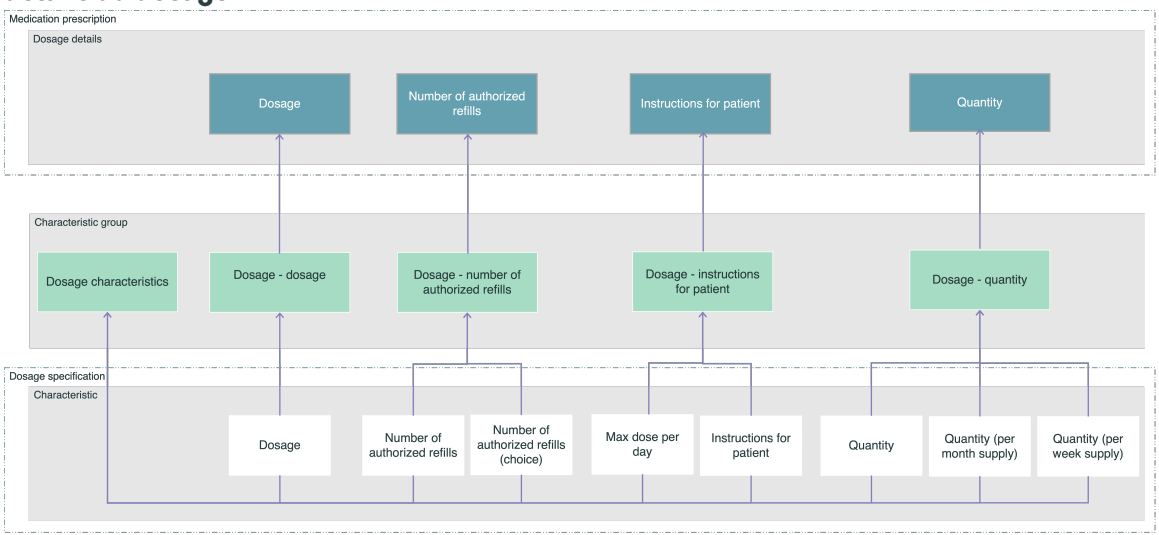
Par défaut, l'application fournit quelques exemples de caractéristiques et groupes de caractéristiques pour les workflows que vous pouvez utiliser comme référence lors de la Healthcare and Life Sciences création d'une spécification de dosage.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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



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

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

Avant de commencer

- Configurer un programme.

> **Remarque :**
> Lors de la configuration d'un programme, associez les produits médicamenteux au programme.

Rôle requis : sn_hcls.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services HCLS (Soins de santé et sciences biologiques)** > **Administration** > **Spécifications posologiques**.
   Alternativement, lors de la configuration d'un programme, sélectionnez la liste connexe Spécifications de dosage.
2. Dans la liste Spécifications de dosage, modifiez une spécification de dosage existante ou cliquez sur **Nouveau** pour créer une autre spécification.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de spécification du dosage

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier la spécification du dosage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Traduction automatique

4. Enregistrez les paramètres de spécification de dosage.
   - Enregistrez une nouvelle spécification en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à une spécification existante en cliquant sur **Mettre à jour**.
5. Configurez les caractéristiques pour la spécification du dosage.
6. Publier la spécification de la posologie à utiliser dans les produits médicamenteux ajoutés au programme associé.
   a. Dans la liste Spécifications du dosage, sélectionnez la spécification du dosage.
   b. Sur le formulaire Spécification du dosage, cliquez sur **Publier**.

Configurer une caractéristique pour une spécification de dosage

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

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

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

Rôle requis : sn.hcls_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services HCLS (Soins de santé et sciences biologiques)** > **Administration** > **Spécifications posologiques**.
2. Dans la liste Spécifications de dosage, cliquez sur le lien vers une spécification de dosage dans la colonne **Nom** .
3. Dans la liste connexe Caractéristiques de spécification, cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le champ **Caractéristique** , cliquez sur l'icône et sélectionnez une caractéristique dans la colonne **Nom** de la liste Caractéristiques.
   Par défaut, l'application fournit les caractéristiques posologiques suivantes pour l'utilisation d'une référence :
   - Posologie
   - Instructions pour le patient
   - Dose maximale par jour
   - Nombre de recharges autorisées
   - Nombre de recharges autorisées (choix)
   - Quantité
   - Quantité (approvisionnement mensuel)
   - Quantité (approvisionnement par semaine)

   Pour créer une nouvelle caractéristique, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Caractéristiques et renseignez les détails de la caractéristique.
5. **Facultatif :** Ajoutez des options de caractéristique pour une caractéristique du type d'entrée Choix en cliquant sur l'icône de recherche dans le champ **Option** de la caractéristique et en sélectionnant une option de caractéristique dans la colonne **Option** de la liste Options de la caractéristique.
   Pour créer une nouvelle option de caractéristique, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Options de la caractéristique et renseignez les détails de l'option de caractéristique.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

   Remarque :
   Vous pouvez ignorer la section Activités, qui n'est pas utilisée.
7. Pour associer une caractéristique à une spécification de dosage, ajoutez la caractéristique à un groupe de caractéristiques inclus dans le groupe de caractéristiques de dosage.

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

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

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application à l'aide Healthcare and Life Sciences Service Management Core du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core installe le sn_hcls. l'include de script DosageCharacteristicsMapper et le point d'extension DosageCharacteristicsMapper .

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

Mappage par défaut des groupes de caractéristiques liés au dosage et des champs de détails du dosage

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

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

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

Procédure

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Spécifier une tâche pour les patients

Ajoutez une tâche que les patients de votre organisation de soins de santé doivent accomplir dans le cadre de leur activité de soins de santé.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Healthcare and Life Sciences à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation, puis ouvrez la *sn_hcls.to.do.tasks.list* propriété.
2. Dans le champ **Valeur** , saisissez un nom de table de tâches qui s'affiche en tant qu'élément de tâche sur un portail patient.
   Pour plusieurs entrées, séparez les noms des tables de tâches par des virgules.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Propriétés du Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Configurez le portail de services pour ajouter un élément de menu à tâches afin d'effectuer des tâches liées aux soins de santé

Activez l'élément de menu Tâches qui utilise le widget HCLS Tâches (hcls-todo-list) pour afficher les tâches sur un portail de services.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Global à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le widget du portail de services Tâches HCLS (hcls-todo-list) est préconfiguré pour afficher les tâches pour les patients. Par défaut, le widget est inclus dans la page hcls_todos fournie avec l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core . Dans cette procédure, vous ajoutez un élément de menu à un portail patient pour accéder à la page hcls_todos.

Procédure

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'élément de menu

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

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Déterminer le processus de gestion du consentement des patients

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

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_hcls.admin, vous pouvez configurer une politique de confidentialité pour obtenir le consentement des patients dans un établissement de soins de santé. Pour plus d'informations, consultez Configurer une politique de confidentialité pour la gestion du consentement du patient.

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

- Standard
- Document

Configuration des types de politiques standard

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Configuration des types de politiques de document

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

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

Vous devez configurer le document qui doit être signé par un patient, créer des règles de décision pour celui-ci et référencer le document dans la politique. Pour plus d'informations, consultez Configurer des modèles de documents pour Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

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

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

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

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

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

Sinon, une autre tâche est créée pour que le patient donne son consentement.

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

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

Configurez une politique de confidentialité pour gérer efficacement le consentement du patient et du membre à une demande de soins de santé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hcls.admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services HCLS (Soins de santé et sciences biologiques)** > **Administration** > **Politique de confidentialité**.
2. Dans la liste Politiques, cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de police

Champ	Description
Numéro	Identificateur alphanumérique de profil de la police. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle politique à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ **Numéro** est POL00001000. **Remarque :** Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Politique [sn_hcls_policy]. Pour plus d'informations, voir Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table.
Catégorie de la politique	Ce champ doit être défini sur **Inscription**.
Type de politique	Type de la politique. Les politiques sont de l'un des types suivants : ○ **Standard** : Une politique qui n'exige pas qu'un formulaire de consentement soit signé par un patient. ○ **Modèle de document** : Une politique qui exige qu'un formulaire de consentement soit signé par un patient. Avec le type de politique Modèle de document, une tâche est créée pour que le patient signe le formulaire de consentement.
Durée de validité (en jours)	Nombre de jours de validité de la politique après la signature de la police par un patient.
Actif	Option permettant d'activer la politique de confidentialité.
Champ d'application	Type de consentement inclus dans la politique. Pour Consentement à la confidentialité, sélectionnez **Consentement à la confidentialité**. Sinon, ce champ doit rester vide.
Modèle de document	Modèle de document pour générer des lettres standard ou des documents associés à la politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ n'est utilisé que lorsque le champ Type de politique est défini sur **Modèle de document**. **Remarque :** Vous ne pouvez associer qu'une seule politique active à un modèle de document. Pour plus d'informations, consultez Configurer des modèles de documents pour Healthcare and Life Sciences Service Management Core.
Lien vers la politique extérieure	Référence externe à la politique incluse dans un périmètre de consentement.
Nom de la politique	Nom permettant d'identifier la politique.
Contenu de la politique	Contenu de la politique qui doit être lu et accepté par les utilisateurs du portail patient au moment de l'inscription.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configuration du portail patient

Configurez le portail patient disponible dans l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core pour permettre aux patients d'accéder à leurs informations de santé à partir du portail.

Tâches de configuration du portail des patients

Tâche	Description
Configurer les paramètres de politique de confidentialité pour le portail patient.	Configurez les paramètres de la politique de confidentialité pour permettre aux utilisateurs de donner leur consentement à la confidentialité au moment de l'inscription sur le portail patient.
Configurer la fonctionnalité d'auto-inscription sur le portail des patients.	Activez ou désactivez la fonctionnalité d'auto-inscription sur le portail patient en définissant la valeur de la propriété **Active l'auto-inscription sur le portail Soins de santé des patients** (*sn_hcls.enable_self_registration*).
Configurer la base de connaissances pour les articles dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie.	Configurez la base de Healthcare and Life Sciences connaissances qui contient les articles de la base de connaissances disponibles sur le portail des patients.
Configurer le Portail des patients Widgets.	Utilisez les widgets inclus dans l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core pour rassembler les données et informations de santé du patient sur le portail des patients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration du portail des patients (suite)

Tâche	Description
Configurer le processus d'auto-inscription sur le Portail des patients.	Gérez le processus d'auto-inscription de vos patients sur le portail des patients à l'aide d'une page du portail de services.
Configurer le processus de soumission d'informations personnelles sur le Portail des patients.	Gérez le processus de soumission des informations personnelles de vos patients sur le portail des patients à l'aide d'un créateur d'enregistrement.
Configurer Healthcare and Life Sciences Agent virtuel conversations.	Permettez aux patients de consulter l'état de leur demande de soins de santé à l'aide de Agent virtuel conversations.

Configurer les paramètres de politique de confidentialité pour le portail patient

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hcls.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services HCLS (Soins de santé et sciences biologiques)** > **Administration** > **Politique de confidentialité**.
2. Dans la liste Politiques, modifiez une politique de confidentialité existante ou cliquez sur **Nouveau** pour créer une autre politique.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de police

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type de politique	Type de la politique. Les politiques sont de l'un des types suivants : ○ **Standard** : Une politique qui n'exige pas qu'un formulaire de consentement soit signé par un patient. ○ **Modèle de document** : Une politique qui exige qu'un formulaire de consentement soit signé par un patient. Avec le type de politique Modèle de document, une tâche est créée pour que le patient signe le formulaire de consentement.
Durée de validité (en jours)	Nombre de jours de validité de la politique après la signature de la police par un patient.
Actif	Option permettant d'activer la politique de confidentialité.
Champ d'application	Type de consentement inclus dans la politique. Pour Consentement à la confidentialité, sélectionnez **Consentement à la confidentialité**. Sinon, ce champ doit rester vide.
Modèle de document	Modèle de document pour générer des lettres standard ou des documents associés à la politique. Ce champ n'est utilisé que lorsque le champ Type de politique est défini sur **Modèle de document**. **Remarque :** Vous ne pouvez associer qu'une seule politique active à un modèle de document. Pour plus d'informations, consultez Configurer des modèles de documents pour Healthcare and Life Sciences Service Management Core.
Lien vers la politique extérieure	Référence externe à la politique incluse dans un périmètre de consentement.
Nom de la politique	Nom permettant d'identifier la politique.
Contenu de la politique	Contenu de la politique qui doit être lu et accepté par les utilisateurs du portail patient au moment de l'inscription.

4. Enregistrez les paramètres de la politique de confidentialité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Configurer la fonctionnalité d'auto-inscription sur le portail des patients

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

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Healthcare and Life Sciences à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Procédure

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

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

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

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

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

Configurer les widgets du portail des patients

Le portail patient inclus dans l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core utilise des widgets pour rassembler les données et informations de santé du patient.

Les widgets sur le portail patient sont des widgets du portail de services, mais disponibles dans le périmètre de l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core . En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_hcls.admin ou admin, vous pouvez configurer différentes options pour un widget à partir du menu contextuel. Pour afficher les options de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

configuration disponibles pour un widget du portail des patients , ouvrez la page du portail des patients , sélectionnez la touche de contrôle, puis cliquez avec le bouton droit sur le widget. Pour plus d'informations, consultez Configure widget instances .

Les widgets suivants sont inclus dans le portail des patients.

Widgets du portail des patients

Widget	Description
Widget de carte de rappel de rendez-vous	Affiche le prochain rappel de rendez-vous pour l'utilisateur connecté.
Widget d'état COVID-19	Affiche le statut de vaccination des doses de vaccin contre la COVID-19 que l'utilisateur connecté a prises ou autodéclarées, ainsi que tous les résultats du test COVID .
Widget de FAQ	Affiche une liste d'articles de la FAQ pour un patient.
Widget Ménage	Affiche une liste des membres du ménage dont l'utilisateur connecté est le représentant autorisé.
Widget Actualités et articles	Affiche une liste d'articles accessibles aux patients.
Widget des demandes ouvertes	Affiche une liste des demandes ouvertes, y compris les tickets liés aux soins de santé créés pour le patient.
Widget des tâches en attente	Affiche une liste d'éléments de tâche affectés à un patient.
Widget de vaccinations	Affiche une liste de vaccins recommandés pour l'utilisateur connecté.

Pour plus d'informations sur les widgets disponibles du portail des patients , reportez-vous à la section Bibliothèque de widgets du portail des patients.

Configurer le processus d'auto-inscription sur le portail des patients

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

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

Par défaut, la page du portail de services **patient_registration** est disponible pour créer un compte sur le portail des patients. Vous pouvez utiliser la page par défaut pour ajouter d'autres champs ou créer votre propre page. Pour plus d'informations, consultez les pages Portail de services .

Configurer le processus de soumission d'informations personnelles sur le portail des patients

Vous pouvez gérer le processus de soumission des informations personnelles de vos patients sur le portail des patients à l'aide d'un créateur d'enregistrement.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

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

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

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

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

Agent virtuel Lorsqu'il est intégré à l'application, il améliore l'expérience du patient en répondant immédiatement aux questions liées à la Healthcare and Life Sciences Service Management Core demande. À tout moment au cours d'une conversation virtuelle, un patient peut demander à interagir avec un agent en direct. Pour plus d'informations, consultez Agent virtuel .

L'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core inclut la rubrique **Vérifier l'état** Agent virtuel de la demande en lecture seule. Lorsque la rubrique **Vérifier l'état** de la demande est active, les patients peuvent rechercher leurs demandes et vérifier l'état d'une demande active existante. Pour rendre une Agent virtuel rubrique disponible, en tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous devez publier une rubrique prédéfinie Agent virtuel . Pour plus d'informations, consultez la rubrique Publier un agent virtuel .

En tant qu'administrateur, vous pouvez également dupliquer une rubrique prédéfinie Agent virtuel pour la personnaliser, puis la publier. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Dupliquer un agent virtuel .

Configuration des notifications par Healthcare and Life Sciences Service Management Core e-mail

Configurez les Healthcare and Life Sciences Service Management Core notifications par e-mail envoyées aux patients au sujet de l'enregistrement du compte sur le portail des patients.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core inclut les notifications par e-mail suivantes.

Notifications par e-mail

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

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_hcls.admin, vous pouvez configurer les notifications par e-mail pour l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core , en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

accédant à **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**. Pour plus d'informations sur la modification des notifications par e-mail, voir Créer une notification par e-mail .

Configurer un système de santé externe Redox en tant que système source pour une intégration personnalisée

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hcls.admin ou admin

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

Procédure

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

Formulaire du système source

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

6. Cliquez sur **Envoyer**.

B2B2C avec Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

Le modèle B2B (business-to-business) prend en charge les comptes clients et les contacts au sein de ces comptes. Le modèle B2C (business-to-consumer) prend en charge les consommateurs individuels. Ces modèles sont pris en charge par défaut dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le modèle B2B2C vous permet de prendre en charge les clients professionnels et les partenaires de distribution tiers qui, à leur tour, soutiennent les consommateurs finaux. Ce modèle doit être activé manuellement pour être utilisé avec Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez activer B2B2C pour une utilisation avec en Healthcare and Life Sciences Service Management Core configurant les modèles de données client. Pour plus d'informations, consultez Modèles de données client pour B2B2C .

Configurez les modèles de données client pour B2B2C afin de permettre aux contacts des comptes d'ouvrir des tickets de santé sur le portail CSM en procédant comme suit :

1. Installer le module d'extension Customer Data Models for B2B2C pour Healthcare and Life Sciences Service Management Core
2. Configurer la liste connexe des consommateurs de compte pour ajouter des consommateurs de compte pour B2B2C dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core
3. Affecter le rôle de visionneur de tickets pour les contacts dans B2B2C dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core
4. Créer une table pour B2B2C dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core
5. Créer un créateur d'enregistrement pour B2B2C dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core
6. Ajouter un créateur d'enregistrement au CSM portail pour B2B2C dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Installer le module d'extension Customer Data Models for B2B2C pour Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Installez le module d'extension Customer Data Models for B2B2C pour activer les modèles de données client pour B2B2C avec Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

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

Configurer la liste connexe des consommateurs de compte pour ajouter des consommateurs de compte pour B2B2C dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

Avant de commencer
Le module d'extension Customer Data Models for B2B2C doit être installé. Pour en savoir plus, voir Installer le module d'extension Customer Data Models for B2B2C pour Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

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

Résultats

La liste connexe Consommateurs est ajoutée au formulaire de comptes.

Que faire ensuite

Affectez le rôle de visionneur de tickets aux contacts. Pour plus d'informations, consultez Affecter le rôle de visionneur de tickets pour les contacts dans B2B2C dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Affecter le rôle de visionneur de tickets pour les contacts dans B2B2C dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Les contacts doivent avoir le rôle sn_hcls.case_viewer pour avoir un accès en lecture aux champs des tickets de santé.

Avant de commencer

Configurez la liste connexe des consommateurs du compte pour ajouter des consommateurs de compte. Pour plus d'informations, consultez Configurer la liste connexe des consommateurs de compte pour ajouter des consommateurs de compte pour B2B2C dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Rôle requis : admin

Procédure

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

Résultats

Les contacts ont désormais un accès en lecture aux champs des tickets de santé pour une utilisation avec B2B2C.

Que faire ensuite

Créez une table à utiliser avec B2B2C. Pour plus d'informations, consultez Créer une table pour B2B2C dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Créer une table pour B2B2C dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Créez une table qui étend la table de tickets de santé.

Avant de commencer

Affectez le rôle de visionneur de tickets aux contacts. Pour plus d'informations, consultez Affecter le rôle de visionneur de tickets pour les contacts dans B2B2C dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table de Healthcare and Life Sciences Service Management Core tickets doit être étendue pour que de nouveaux tickets soient créés.

Procédure

1. Accédez à la **Définitions des systèmes** > **Tables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, entrez une étiquette.
4. Définissez le champ Extensions de la **table** sur la table **Ticket de soins de santé** .
5. Dans la liste connexe Contrôles, ajoutez le rôle d'utilisateur **sn_customerservice.client** .

Résultats

Une table est créée pour étendre la table de tickets de santé pour une utilisation avec B2B2C.

Que faire ensuite

Créez un créateur d'enregistrement à utiliser avec B2B2C. Pour plus d'informations, consultez Créer un créateur d'enregistrement pour B2B2C dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Créer un créateur d'enregistrement pour B2B2C dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Créez un créateur d'enregistrement à utiliser avec B2B2C.

Avant de commencer

Créez une table à utiliser avec B2B2C. Pour plus d'informations, consultez Créer une table pour B2B2C dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

   Remarque :
   Pour plus de détails sur les champs, reportez-vous à .Create a record producer
4. Cliquez sur **Enregistrer**, puis rouvrez l'enregistrement.
5. Dans les liens connexes, procédez comme suit :

   a. Accédez aux **variables** et cliquez sur **Nouveau**.

   Remarque :
   Pour plus de détails sur les variables, reportez-vous à .Variables to collect data for record producer fields

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Variables

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

c. Dans la liste connexe Question pour chaque variable, entrez les éléments suivants :

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

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

ii. Dans **Nom**, saisissez la variable à référencer.

Par exemple, pour la variable Compte, saisissez `compte` comme nom.

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

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

a. Accédez à **Disponible pour** et ajoutez **SNC Externe** et **Utilisateurs avec sn_customerservice.customer**.

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

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Le créateur d'enregistrement est créé.

Que faire ensuite
Ajoutez votre créateur d'enregistrement au portail CSM. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un créateur d'enregistrement au CSM portail pour B2B2C dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Ajouter un créateur d'enregistrement au CSM portail pour B2B2C dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Ajoutez un créateur d'enregistrement au portail pour une CSM utilisation avec B2B2C.

Avant de commencer
Créez un créateur d'enregistrement à utiliser avec B2B2C. Pour plus d'informations, consultez Créer un créateur d'enregistrement pour B2B2C dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Sélectionnez le portail de l'assistance clientèle (CSM).
3. En regard du menu d'en-tête CSM, cliquez sur l'icône ⓘ.
4. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Dans les sections Éléments de menu, accédez à Ticket et sélectionnez **Prévisualiser le ticket** > **Ouvrir l'enregistrement**.
6. Dans les sections Éléments de menu, cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs.
   a. Définissez le champ **Type** sur **Élément de catalogue**.
   b. **Définissez l'élément de catalogue** sur le créateur d'enregistrement que vous avez créé précédemment.
   c. Pour la page, saisissez `csm_get_help`.
   d. Entrez les champs restants selon vos besoins.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Votre créateur d'enregistrement est ajouté au portail CSM.

Configurer Espace de travail pour traiter les demandes liées aux soins de santé

Configurez Healthcare Workspace pour permettre aux agents de santé de consulter les informations sur les patients et de gérer les tickets liés aux soins de santé.

Configurer l'espace de travail des services de santé pour traiter les tâches de demandes de soins de santé

Tâche	Description
Configurer les informations du patient dans Espace de travail pour les soins de santé.	Configurez la liste connexe Informations sur le patient dans l'espace de travail Services de santé utilisé par les agents de santé.
Afficher les informations sur le patient dans un ticket de santé.	Permettez aux agents de soins de santé d'afficher les informations pertinentes sur le patient dans un ticket de santé.

Remarque :
Pour plus d'informations sur les tâches requises pour configurer l'espace de travail Healthcare pour les agents, voir Configuration de votre espace de travail configurable.

Configurer les informations sur le patient dans l'espace de travail Services de santé

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

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

Afficher les informations sur le patient dans un type de ticket de santé dans l'espace de travail Services de santé

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

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

Tâches de configuration pour l'affichage des informations sur le patient dans un ticket de santé

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

Agrandir la table de ticket de santé

Étendez la table Ticket de santé [sn_hcls_case] pour créer un type de ticket afin de consulter les informations sur le patient dans les tickets liés aux soins de santé.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Healthcare and Life Sciences à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Sélecteur d'application .

Rôle requis : sn_hcls.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Dans la liste Tables, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les détails du nouvel enregistrement de table.
4. Dans le champ **Table d'extension** , cliquez sur et recherchez et sélectionnez la table sn_hcls_case.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Dans l'enregistrement de table, accédez à l'onglet Contrôles et définissez le champ Numérotation automatique sur **Vrai**.
7. Sous l'onglet Accès à l'application, définissez les champs suivants :
   - Autorisation de lecture : vrai
   - Peut créer : vrai
   - Peut mettre à jour : vrai
   - Peut supprimer : vrai
   - Autoriser la configuration : vrai
8. Cliquez sur **Enregistrer.**

Configurer les interactions pour les types de tickets de santé

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

Par défaut, une action d'interface utilisateur pour créer un ticket à partir d'une interaction n'est pas disponible. En tant qu'administrateur, vous pouvez créer une action d'interface utilisateur pour créer des tickets liés aux soins de santé et ajouter l'action d'interface utilisateur au formulaire d'interaction. Pour plus d'informations, voir Créer une action d'interface utilisateur .

Remarque :
Les agents utilisent Espace de travail configurable de CSM pour résoudre les tickets de santé. Pour utiliser des actions d'interface utilisateur dans Espace de travail configurable de CSM, chaque action d'interface utilisateur doit avoir une action de formulaire correspondante. Pour plus d'informations, voir Configurer une action de formulaire dans l'espace de travail configurable CSM .

Créer des règles ACL pour accéder aux tickets de santé

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

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_hcls.admin, gérez l'accès aux tables étendues à partir de la table Ticket de santé [sn_hcls_case] en créant des règles ACL. Pour plus d'informations, consultez Créer une règle ACL .

Remarque :
La table Ticket de santé [sn_hcls_case] et ses tables étendues se trouvent dans l'application incluse dans le Healthcare and Life Sciences Service Management Core périmètre. Pour créer des règles ACL pour les tables de tickets de santé, vous devez suivre les règles de contrôle d'accès des applications d'administration d'application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les demandes de soins de santé dans Espace de travail

En tant qu'agent de santé, vous pouvez utiliser l'espace de travail Soins de santé pour accepter les demandes des patients via une messagerie instantanée ou un appel téléphonique et afficher les informations relatives aux patients.

Espace de travail de santé : gestion des tâches

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

Afficher la page de destination des tickets liés aux soins de santé dans Espace de travail

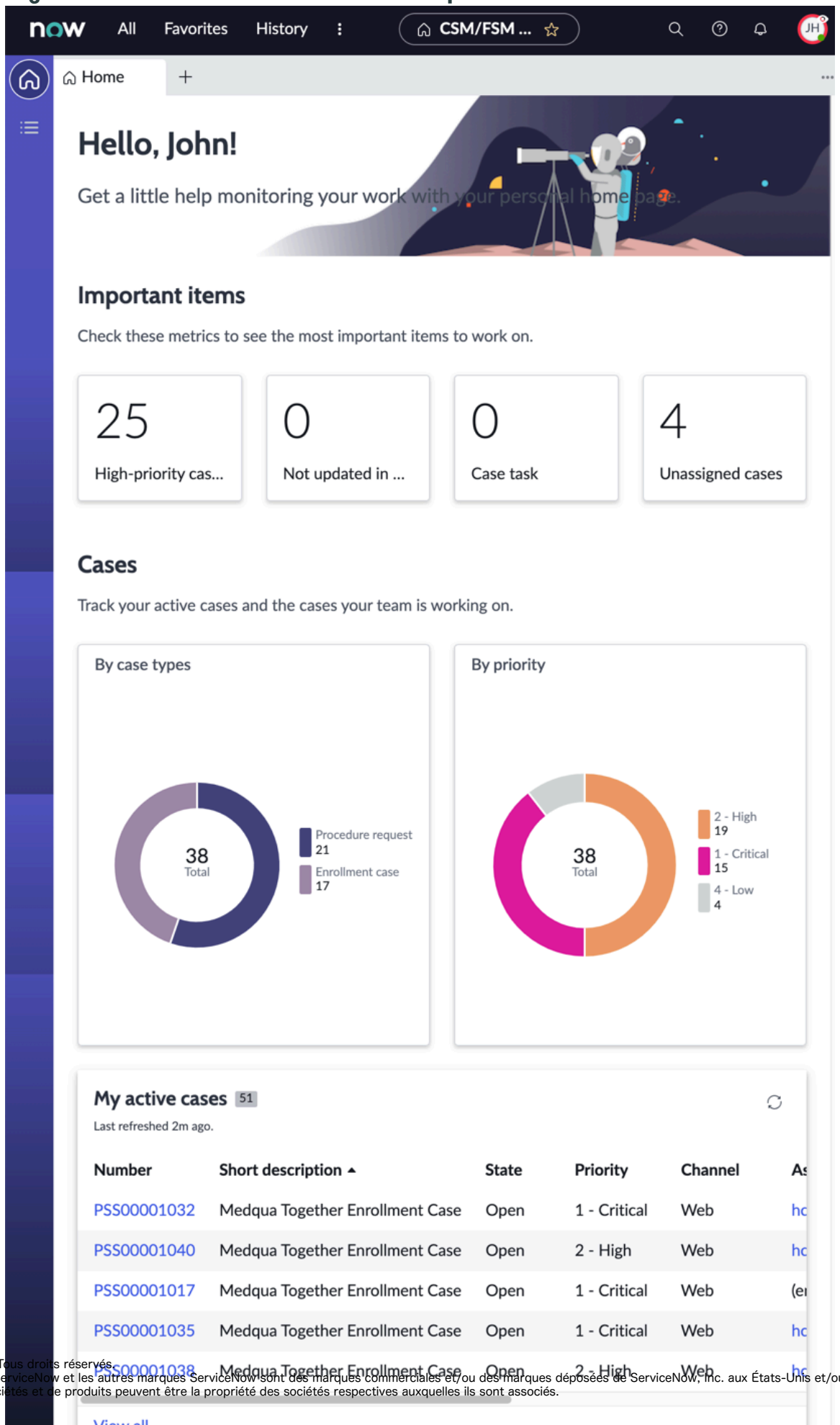
En tant qu'agent de santé, vous pouvez utiliser la page de destination de Espace de travail pour analyser et accéder rapidement aux tickets liés aux soins de santé.

La page de destination des tickets liés aux soins de santé dans Espace de travail fournit une vue d'ensemble de vos nouveaux tickets de santé affectés et de priorité élevée et des tickets de santé affectés à vos groupes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination des tickets liés aux soins Espace de travail de santé



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès à la page de destination et utilisation de celle-ci

Pour accéder aux Espace de travail tickets liés aux soins de santé, accédez à **Tous** > **Gestion des services HCLS (Soins de santé et sciences biologiques)** > **Espace de travail pour les soins de santé**.

La Espace de travail page de destination comprend des composants qui affichent des informations sur les tickets de soins de santé, ainsi que des visualisations qui décomposent davantage les données des composants. Chaque visualisation est connectée à une source de données. Par exemple, le composant Par priorité inclut des visualisations pour les tickets P1 et escaladés.

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

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

Affichage des données

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

- Éléments importants
- Tickets
- Mes tickets actifs

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

Éléments importants

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

Tickets

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

Mes tickets actifs

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

Remarque :

La Espace de travail page de destination des tickets liés aux soins de santé est la même que la page de Espace de travail configurable de CSM destination. Par conséquent, vous pouvez voir des informations supplémentaires en fonction de la configuration configurée par votre administrateur. Pour plus d'informations, consultez Espace de travail configurable de CSM Page de destination .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répondre aux demandes de soins de santé

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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hcls.healthcare_agent, sn_hcls.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le champ **Consommateur** du formulaire d'interaction est automatiquement renseigné avec le nom du demandeur qui a demandé de l'aide via une messagerie instantanée ou un appel téléphonique. En tant qu'agent, vous pouvez associer une interaction au bon patient. Vous pouvez rechercher le patient à partir d'une interaction et vérifier les détails auprès du demandeur pour confirmer que vous disposez des bons détails du patient.

Procédure

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

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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous ne trouvez pas l'enregistrement d'un patient, vous pouvez le créer à partir d'une interaction. Pour plus d'informations, consultez Créer un enregistrement de patient dans Espace de travail.

7. Dans le formulaire Interaction, cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
La liste connexe des informations sur le patient s'affiche sur le formulaire d'interaction à partir duquel vous pouvez afficher les détails du patient. La liste connexe des informations sur le patient s'affiche également sur les tickets de santé associés à l'interaction.

Créer un enregistrement de patient dans Espace de travail

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hcls.healthcare_agent, sn_hcls.manager

Procédure

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

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

Afficher les informations du patient dans Espace de travail

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

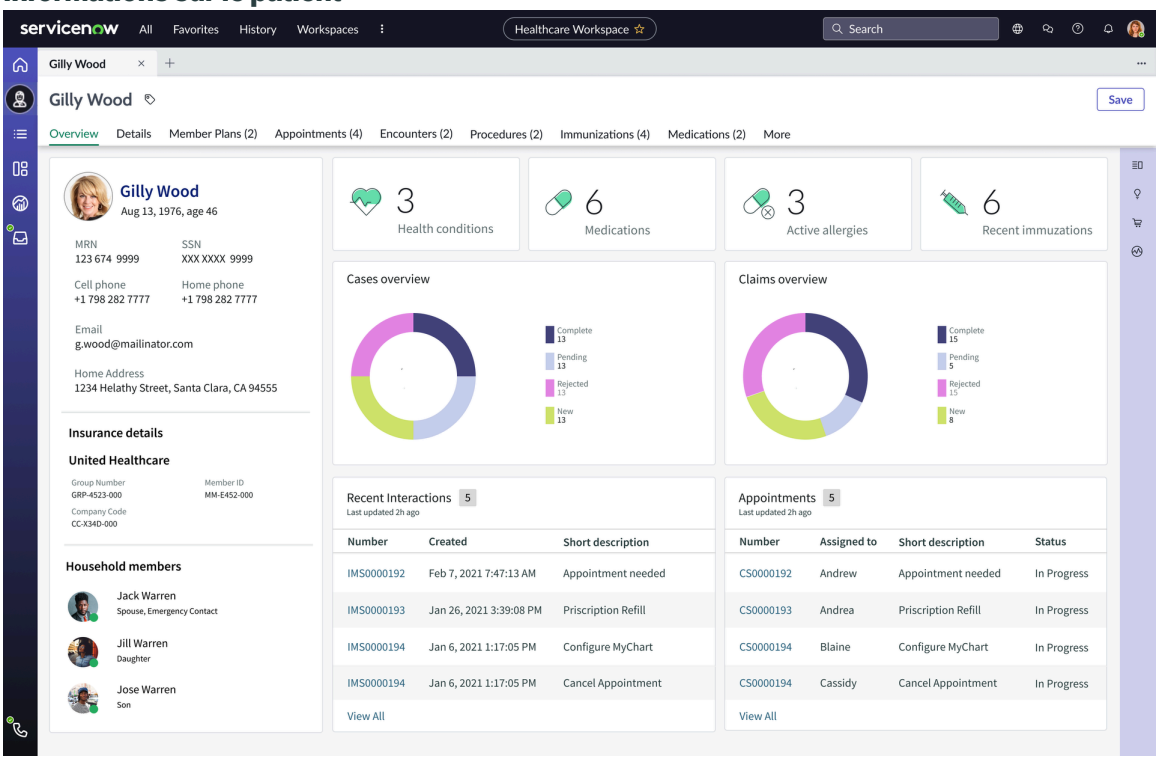
L'onglet Vue d'ensemble des informations sur le patient fournit Espace de travail plusieurs détails sur un patient, permettant une vue à 360 degrés du patient. La liste connexe s'affiche dans les formulaires Interaction et Ticket de santé.

Remarque :
Votre administrateur peut configurer le pour modifier les informations sur le patient à l'aide Générateur d'IU de Espace de travail . Cette rubrique traite de la vue par défaut pour les informations sur le patient. Pour plus d'informations sur Générateur d'IU, voir Générateur d'IU .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur le patient



Informations sur le patient affichées dans Espace de travail

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur le patient affichées dans Espace de travail (suite)

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

Synthèse des tickets à l'aide de Now Assist

Générez un résumé de ticket et comprenez rapidement le contexte du ticket à l'aide de la compétence de résumé de ticket dans Now Assist.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

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

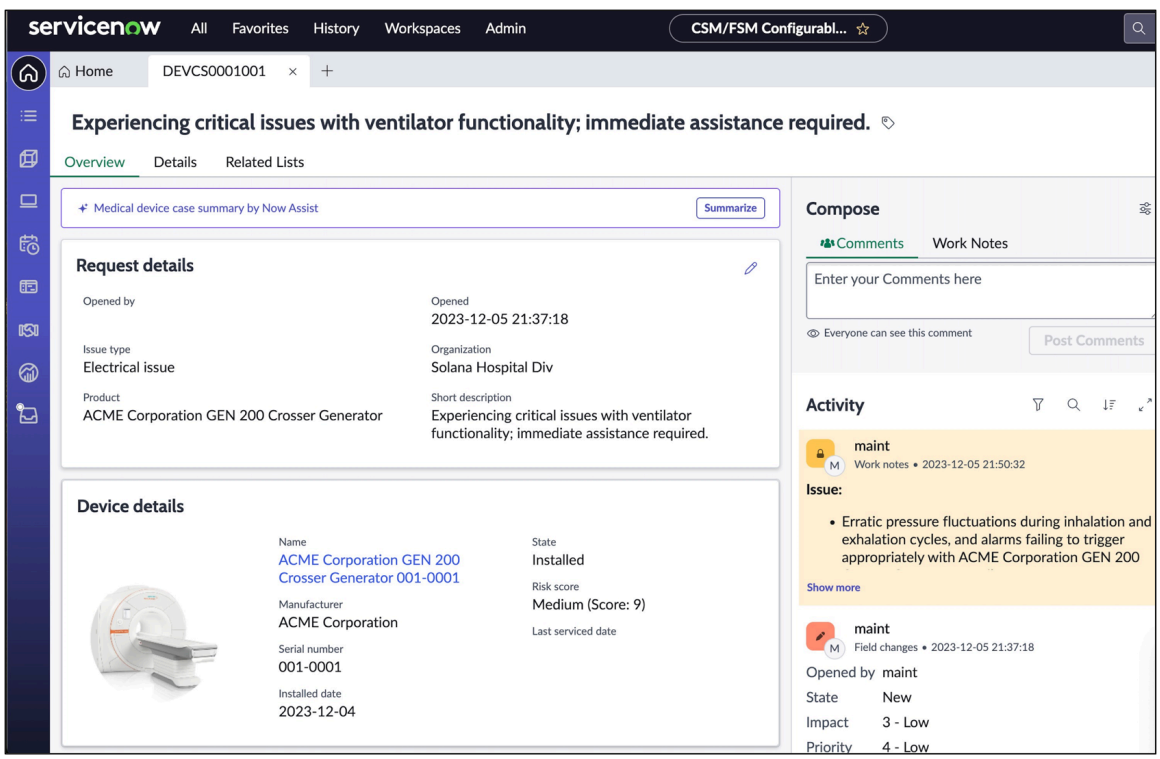
- Générez un résumé initial d'un ticket afin de comprendre le contexte du ticket.
- Résumez tout le travail qui a été effectué sur un ticket.

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

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent

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

Utilisation de la synthèse des tickets dans HCLS



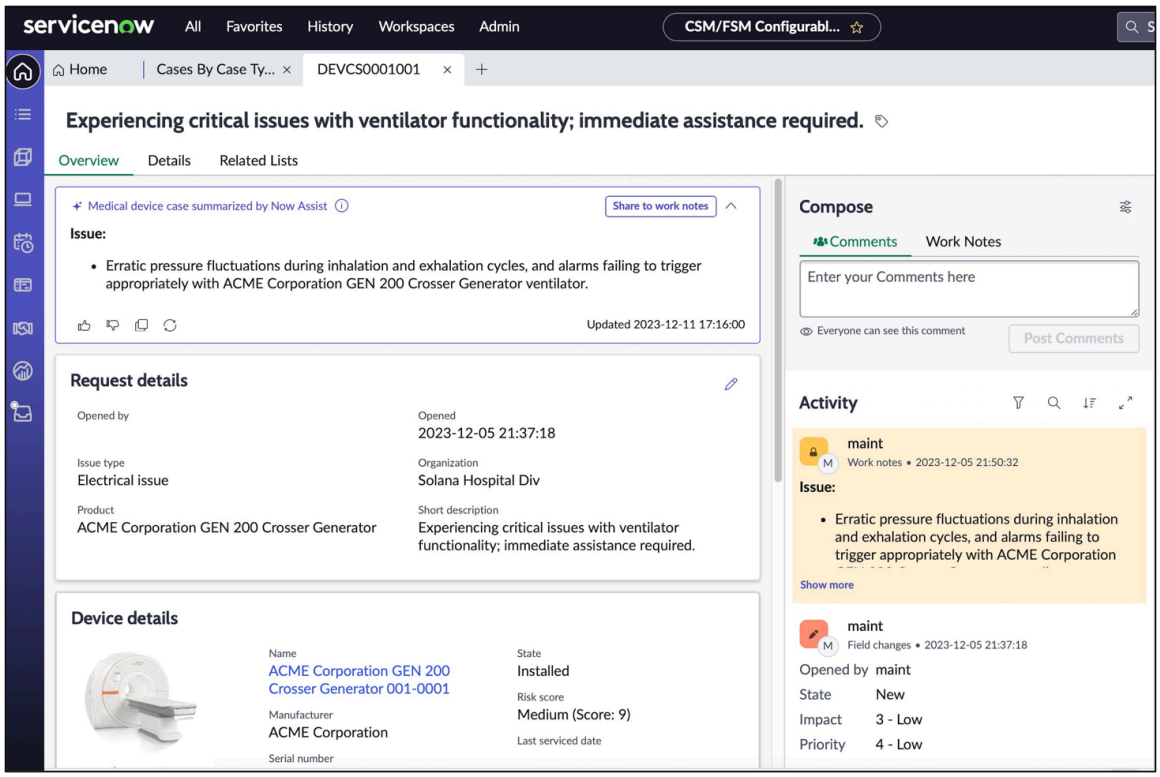
Le panneau de résumé du ticket s'affiche dans l'onglet Vue d'ensemble.

Cliquez sur Résumer pour générer un résumé basé sur les entrées de champ suivantes :

- Description brève
- Description
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le résumé s'affiche dans le panneau récapitulatif du ticket une fois généré. Les utilisateurs peuvent donner leur avis et partager le résumé dans leurs notes de travail.

Remarque :
Le générateur d'IU peut être utilisé pour configurer le placement du panneau Résumé du ticket dans le formulaire de ticket HCLS. Pour plus d'informations, consultez Configure UI Builder workspace experiences .

Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Summarize a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM) .

Pour en savoir plus sur la configuration Now Assist de l'utilisation de la compétence de synthèse des tickets, reportez-vous à la section Configuring Now Assist for Customer Service Management (CSM) .

Utiliser le portail patient pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie

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

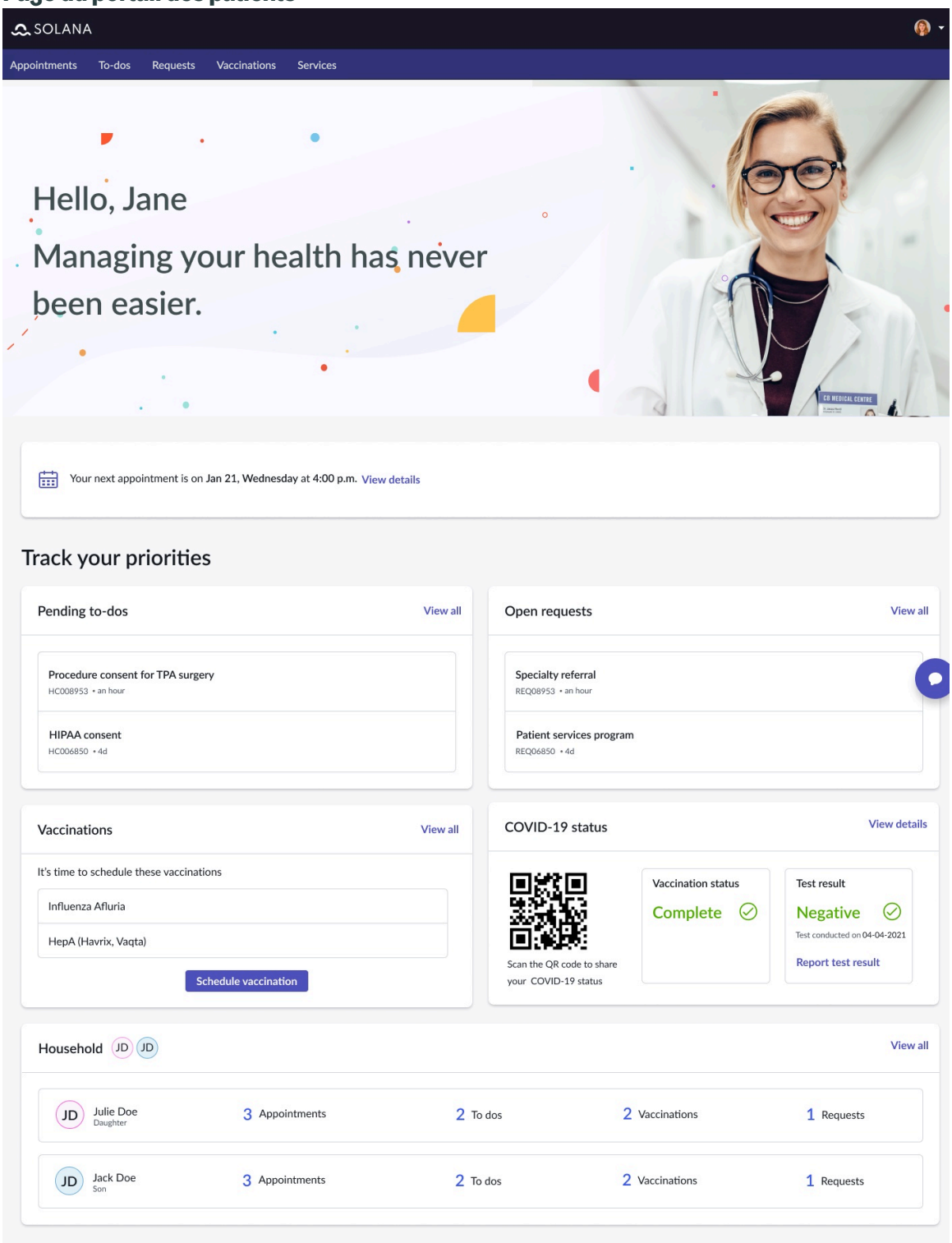
En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_hcls.patient, vous pouvez accéder à la page du portail des patients en : vous inscrire sur le Portail des patients. Pour commencer avec le portail des patients, vous devrez peut-être d'abord accepter la politique de confidentialité de votre organisation de soins de santé, puis saisir les informations personnelles clés.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page du portail des patients



Traduction automatique

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

Afficher le rappel pour le prochain rendez-vous

Consultez le rappel de votre prochain rendez-vous à venir sur la page du portail des patients . Vous pouvez consulter les détails du rendez-vous en cliquant sur **Afficher les détails** à côté du rappel sur la page du portail patient .

Afficher et terminer les tâches

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examinez et signez des documents et d'autres tâches, y compris examiner et ajouter ou mettre à jour des informations d'assurance à partir de votre liste de tâches. Vous pouvez afficher toutes les tâches en attente et fermées en cliquant sur **Afficher tout** dans la section Tâches en attente de la page du portail des patients .

Afficher les demandes

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

Voir les vaccinations suggérées et les planifier

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

Remarque :
La section Vaccinations s'affiche uniquement lorsque votre administrateur a installé l'application Vaccine Administration Management . Pour plus d'informations, consultez Utiliser Vaccine Administration Management.

Afficher le statut vaccinal contre la COVID-19

Consultez le statut de vaccination contre la COVID-19 pour vous-même lorsque le Vaccine Administration Management (VAM) est installé.

Remarque :
La section Statut de vaccination contre la COVID-19 s'affiche uniquement lorsque votre administrateur a installé l'application Vaccine Administration Management . Pour plus d'informations, consultez Utiliser Vaccine Administration Management.

Afficher les membres du ménage

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

Afficher les rendez-vous

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

Demander des services de santé

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

Accéder aux ressources en libre-service

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

Accéder aux articles et aux questions fréquemment posées

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

La page d'accueil du portail des patients propose également des options de menu pour afficher et planifier vos rendez-vous, afficher vos tâches ouvertes et fermées et vos demandes de soins de santé, et demander des services de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

S'inscrire sur le portail des patients

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

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

Saisir les informations personnelles clés sur le portail des patients

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

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

Healthcare and Life Sciences Service Management Core référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Healthcare and Life Sciences Service Management Core les composants, y compris les tables.

Composants installés avec Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, notamment les rôles d'utilisateur, les Healthcare and Life Sciences Service Management Core tables, les modules d'extension ServiceNow Store , les applications et les règles métier.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Les rôles d'utilisateur sont affectés par le cas d'utilisation pris en charge. Pour chaque fonctionnalité, il existe à la fois des rôles avec accès en lecture seule et des rôles avec différents niveaux d'accès interactif.

Santé et sciences de la vie Gestion des services Rôles principaux

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_hcls.admin	Administre qui peut accéder aux données sensibles en limitant la façon dont les utilisateurs acquièrent des rôles dans les Healthcare and Life Sciences applications.	• decision_table_admin • sn_doc.admin • sn_hcls.gestionnaire • sn_previsit.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Santé et sciences de la vie Gestion des services Rôles principaux (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_hcls.case_task_viewer	Accorde l'accès à la visualisation des tâches associées aux tickets de santé.	Aucun
sn_hcls.visionneur_de_cas	Accorde l'accès à la consultation des tickets de santé.	Aucun
sn_hcls.visionneur_de_données_cliniques	Affiche les détails des données cliniques telles que l'immunisation et la procédure.	Aucun
sn_hcls.rédacteur de données_cliniques	Modifie les détails des données cliniques telles que l'immunisation et la procédure.	sn_hcls.visionneur_de_données
sn_hcls.consumer_agent	Crée, affiche et modifie des tickets de santé et travaille avec les consommateurs à la résolution des tickets.	• sn_hcls.agent_soins_santé • sn_customerservice_consum
sn_hcls.agent_service_client	Crée des tickets de santé pour un compte et un contact en tant qu'agent de service clientèle.	• sn_hcls.agent_soins_santé • sn_customerservice_agent
sn_hcls.data_access_user	Accorde des droits d'accès aux données aux utilisateurs qui ont besoin d'un accès dédié à certaines données de santé sensibles.	• sn_hcls.visionneur_de_donné • sn_hcls.visionneuse_données • sn_hcls.visionneur_de_donné • sn_hcls.visionneur_de_donné • sn_hcls.visionneuse_données • sn_hcls.visionneuse_données
sn_hcls.device_data_viewer	Affiche les détails de l'appareil.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Santé et sciences de la vie Gestion des services Rôles principaux (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_hcls.device_data_writer	Crée, supprime et met à jour les données de l'appareil.	sn_hcls.device_data_viewer
sn_hcls.employee_patient	Accorde l'accès aux utilisateurs ayant le rôle snc_internal aux données et tickets de santé lorsqu'ils sont autorisés à les consulter.	• sn_customerservice.self_cor • sn_vaccine_sm.user • sn_hcls.data_access_user
sn_hcls.visionneuse_données_fondation	Affiche les détails des données de base telles que l'organisation et l'emplacement des soins de santé.	Aucun
sn_hcls.foundation_data_writer	Modifie les détails des données de base telles que l'organisation et l'emplacement des soins de santé.	sn_hcls.visionneuse_données_
sn_hcls.agent_soins_santé	Accède aux données de santé relatives aux patients et les consulte en tant qu'agent du centre de contact. Peut afficher et modifier la table Ménages CSM, la table Plan de membre, la table Demande de pré-autorisation et toutes les tables cliniques. Peut créer des membres du ménage et des demandes de pré-authentification.	• canvas_user • sn_customerservice.csm_wo • sn_customerservice.custome • sn_hcls.visionneur_de_donné • sn_hcls.visionneuse_données • sn_hcls.visionneuse_données • sn_hcls.visionneur_de_donné • sn_hcls.visionneur_de_donné • sn_hcls.visionneur_rapport_ • sn_hcls.visionneuse_données
sn_hcls.visionneuse_données_assurance_santé	Affiche les détails des données relatives à l'assurance maladie, telles que le régime des membres et le régime des payeurs.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Santé et sciences de la vie Gestion des services Rôles principaux (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_hcls.rédacteur de données_assurance_maladie	Modifie les détails des données d'assurance maladie, telles que le plan du membre et le plan du payeur.	health_insurance_data_viewer
sn_hcls.gestionnaire	Gère qui peut effectuer des opérations de création, de lecture, de mise à jour et de suppression (CRUD) sur les objets de santé au sein d'une ServiceNow instance. En outre, crée et gère les comptes, les contacts, les relations de compte, les relations de contact et les relations de compte avec les consommateurs.	• canvas_user • model_manager • sn_customerservice.csm_wo • sn_customerservice_custome • sn_hcls.rédacteur_de_donnée • sn_hcls.foundation_data_wri • sn_hcls.rédacteur de données_assurance_maladie • sn_hcls.auteur_données_pat • sn_hcls.rédacteur_de_donnée • sn_hcls.visionneur_rapport_r • sn_hcls.rédacteur_de_donnée cycle_de_revenus • sn_previsit.agent_service_pa
sn_hcls.patient	Affiche ses propres enregistrements, y compris les tickets de santé, les adresses, les données des patients et les données cliniques en tant que patient. Consulte également les dossiers des autres patients, y compris leurs adresses dont il est le représentant autorisé. Ajoute des commentaires à ses tickets de santé et indique dont il est le représentant autorisé. Affiche les membres de son foyer, le cas échéant. Les membres du ménage et les adresses associées à un patient	• sn_customerservice_consum • sn_hcls.visionneur_de_donne • sn_hcls.visionneuse_données • sn_hcls.visionneuse_données • sn_hcls.visionneur_de_donne • sn_hcls.visionneur_de_donne • sn_hcls.visionneuse_données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Santé et sciences de la vie Gestion des services Rôles principaux (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	sont conservés à l'aide des tables Membre du ménage [csm_household_member] et Emplacement [cmn_location], respectivement. L'emplacement est associé au domaine de base dans le modèle de données de service commun (CSDM).	
sn_hcls.visionneur_de_données_patient	Affiche les détails des données du patient, telles que le consentement du patient et le consentement à la politique.	Aucun
sn_hcls.auteur_données_patient	Modifie les détails des données du patient, telles que le consentement du patient et le consentement à la politique.	sn_hcls.visionneur_de_donnée
sn_hcls.practitioner	Accède aux données de santé relatives aux patients et les consulte en tant que professionnel de la santé (infirmière de triage ou coordonnateur clinique). Crée des ordonnances de médicaments. Créer des immunisations.	• sn_customerservice.custome • sn_hcls.visionneur_de_donne • sn_hcls.visionneuse_donnée • sn_hcls.visionneuse_donnée • sn_hcls.visionneur_de_donne • sn_hcls.visionneur_de_donne • sn_hcls.visionneur_rapport_ • sn_hcls.visionneuse_donnée
sn_hcls.visionneur_de_données_de_praticien	Affiche les détails des données du praticien, telles que le médecin et l'établissement du praticien.	Aucun
sn_hcls.rédacteur de données_praticien	Modifie les détails des données du praticien,	sn_hcls.visionneur_de_donnée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Santé et sciences de la vie Gestion des services Rôles principaux (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	telles que le médecin et l'établissement du praticien.	
sn_hcls.visionneur_rapport_reportage	Affiche les rapports générés à partir des tables auxquelles il a accès en tant qu'agent ou gestionnaire.	Aucun
sn_hcls.visionneuse_données_cycle_de_revenus	Affiche les détails des données du cycle des revenus, telles que les réclamations.	Aucun
sn_hcls.rédacteur de données de cycle_de_revenus	Modifie les détails des données du cycle des revenus, telles que les réclamations.	sn_hcls.visionneuse_données_

Tables installées

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Tables d'applications

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Tables d'applications (suite)

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Tables d'applications (suite)

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Tables d'applications (suite)

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Tables d'applications (suite)

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

Modules d'extension installés

Modules d'extension principaux pour Healthcare and Life Management Service Management

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension principaux pour Healthcare and Life Management Service Management (suite)

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

ServiceNow Store Applications installées

Santé et sciences de la vie Application Service Management Core Store installée

Application	Description
Composants de l'expérience de playbook (now_playbook_exp)	Vous permet d'accéder aux composants de l'expérience de playbook pour afficher et interagir avec les exécutions de processus dans les pages et l'espace Générateur d'IU de travail des soins de santé.
Expérience Playbook (sn_playbook_exp)	Vous permet d'afficher et d'interagir avec les workflows de processus business en temps réel.
Playbooks pour Gestion du service clientèle (sn_csm_playbook)	Active l'expérience Playbook Espace de travail configurable de CSM .
Gestion du catalogue de produits Core (sn_prd_pm)	Inclut le modèle de données du catalogue de produits de base et la fonctionnalité permettant de définir les spécifications de produits, de services et de ressources, ainsi que les offres de produits en fonction de ces spécifications
Cœur de l'industrie (com.sn_ind)	Comprend des objets courants, des artefacts de code et des définitions de demandes pour les applications verticales du secteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Santé et sciences de la vie Application Service Management Core Store installée (suite)

Application	Description
Composants d'interface utilisateur CIWF (sn_ciwf_ui_cmpnt)	Comprend des thèmes, des widgets et des artefacts de code communs pour les applications de workflow des clients et du secteur.
CMDB CI Class Models	Inclut des modèles de classe pour les dispositifs médicaux qui étendent la hiérarchie de classe de la CMDB, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes, le cas échéant.

Travaux planifiés installés

Santé et sciences de la vie Gestion des services Core Travaux planifiés installés

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

Règles métier installées

Santé et sciences de la vie Gestion des services Règles métier principales installées

Business Rule	Table	Critères de règle	Description
Ajouter/Mettre à jour le plan des membres	Mettre à jour les informations sur l'assurance [sn_hcls_insurance_info_task]	Après la mise à jour	Met à jour le plan de membre lorsque le type de paiement est défini sur Assurance.
Remplir automatiquement le nom	Médecin [sn_hcls_practitioner]	Avant l'insertion et la mise à jour	Remplit la valeur du champ **Nom** à partir du champ du préfixe, du prénom, du nom de famille ou du suffixe lorsque le champ **Nom** de la table Médecin [sn_hcls_practitioner] n'est pas défini.
Effacer l'assurance si le patient opte	Mettre à jour les informations sur l'assurance [sn_hcls_insurance_info_task]	Avant la mise à jour	Met à jour le champ payeur lorsque le type de paiement est défini sur Auto-paiement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Santé et sciences de la vie Gestion des services Règles métier principales installées (suite)

Business Rule	Table	Critères de règle	Description
pour l'auto-paiement			
Créer un consommateur pour le patient s'il n'est pas défini	Patient [sn_hcls_patient]	Après l'insertion	Crée l'enregistrement du consommateur après la création d'un patient, définit le champ **Consommateur** à partir de l'enregistrement du patient et associe le consommateur au patient.
Créer une définition de dosage	Spécification du dosage [sn_hcls_dosage_specification]	Avant l'insertion et la mise à jour	Crée une définition du dosage pour une spécification de dosage.
Créer des variables de dosage	Spécification du dosage [sn_hcls_dosage_specification]	Avant l'insertion et la mise à jour	Crée des variables de dosage pour les caractéristiques de spécification.
Accès des patients à la table des allergies	Allergie et intolérance [sn_hcls_allergy]	Avant la requête	Exécute la requête Allergies - Autorisé à afficher avant lorsqu'un patient interroge la table Allergie et intolérance [sn_hcls_allergy] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès patient à la table de rendez-vous	Rendez-vous [sn_hcls_appointment]	Avant la requête	Exécute la requête Allergies - Autorisé à afficher avant lorsqu'un patient interroge la table Allergie et intolérance [sn_hcls_allergy] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès des patients à la table des tickets	Ticket de santé [sn_hcls_case]	Avant la requête	Exécute la requête Tickets de santé - autorisé à afficher avant lorsqu'un patient interroge la table de ticket de santé [sn_hcls_case] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès du patient à la table d'en-tête de réclamation	En-tête de réclamation [sn_hcls_claim_header]	Avant la requête	Exécute la requête En-têtes de réclamation - autorisé à afficher avant lorsqu'un patient interroge la table En-tête de réclamation [sn_hcls_claim_header] dans la vue de liste ou de formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Santé et sciences de la vie Gestion des services Règles métier principales installées (suite)

Business Rule	Table	Critères de règle	Description
Accès patient à la table de ligne de réclamation	Ligne de réclamation [sn_hcls_claim_line]	Avant la requête	Exécute la requête Lignes de réclamation - autorisé à afficher avant lorsqu'un patient interroge la table Ligne de réclamation [sn_hcls_claim_line] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès des patients à la table des conditions	Condition [sn_hcls_condition]	Avant la requête	Exécute la requête Conditions - Autorisé à afficher avant lorsqu'un patient interroge la table Condition [sn_hcls_condition] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès du patient à la table de rencontre	Rencontre [sn_hcls_encounter]	Avant la requête	Exécute la requête Visites - autorisé à afficher avant lorsqu'un patient interroge la table Rencontre [sn_hcls_encounter] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès des patients à la table de vaccination	Immunisation [sn_hcls_immunization]	Avant la requête	Exécute la requête Immunisation - autorisé à afficher avant lorsqu'un patient interroge la table Immunisation [sn_hcls_immunization] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès des patients à la table des médicaments	Médicaments [sn_hcls_medication]	Avant la requête	Exécute la requête Médicament - Autorisé à afficher avant lorsqu'un patient interroge la table Médicament [sn_hcls_medication] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès des patients à la table Plan des membres	Plan de membre [sn_hcls_member_plan]	Avant la requête	Exécute le plan de membre - autorisé à afficher avant la requête lorsqu'un patient interroge la table Plan de membre [sn_hcls_member_plan] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès des patients à la table d'observation	Observation [sn_hcls_observation]	Avant la requête	Exécute la requête Observations - Autorisé à afficher avant lorsqu'un patient interroge la table Observation [sn_hcls_observation] dans la vue de liste ou de formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Santé et sciences de la vie Gestion des services Règles métier principales installées (suite)

Business Rule	Table	Critères de règle	Description
Accès des patients à la table des patients	Patient [sn_hcls_patient]	Avant la requête	Exécute la requête `Patients - représentés par moi` avant lorsqu'un patient interroge la table Patient [sn_hcls_patient] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès des patients à la table d'intervention	Procédure [sn_hcls_procedure]	Avant la requête	Exécute la requête `Procédures - Autorisé à afficher` avant lorsqu'un patient interroge la table Procédure [sn_hcls_procedure] dans la vue de liste ou de formulaire.
Durée de remplissage	Rencontre [sn_hcls_encounter]	Avant l'insertion et la mise à jour	Calcule et définit la durée de la rencontre à partir des valeurs start_time et end_time de la table Rencontre [sn_hcls_encounter].
Renseigner le champ de l'organisation de gestion	Emplacement [sn_hcls_location]	Avant l'insertion et la mise à jour	Définit l'organisation de gestion à partir de l'emplacement parent, si elle n'est pas déjà définie.
Renseigner le nom	Patient [sn_hcls_patient]	Avant l'insertion et la mise à jour	Remplit la valeur du champ **Nom** à partir du champ du préfixe, du prénom, du nom de famille ou du suffixe lorsque le champ **Nom** de la table Patient [sn_hcls_patient] n'est pas défini.
Renseigner le plan de membre primaire	Mettre à jour les informations sur l'assurance [sn_hcls_insurance_info_task]	Avant l'insertion	Renseigne les informations sur le plan de membre à partir du champ **Plan de membre primaire** de la table Mettre à jour les informations sur l'assurance [sn_hcls_insurance_info_task].
Renseigner la durée de validité jusqu'au début de validité	Consentement à la politique [sn_hcls_policy_consent]	Avant l'insertion et la mise à jour	Définit la valeur de fin de validité pour un consentement à la politique en fonction de la date à laquelle le consentement a été donné et de la durée de validité de la politique.
Le NPI du médecin est unique	Médecin [sn_hcls_practitioner]	Avant l'insertion	Abandonne l'opération d'insertion ou de mise à jour en cas de doublon de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Santé et sciences de la vie Gestion des services Règles métier principales installées (suite)

Business Rule	Table	Critères de règle	Description
		et la mise à jour	l'ID du praticien ou de la valeur du champ NPI.
Définir le consommateur dans le ticket de santé	Ticket de santé [sn_hcls_case]	Avant l'insertion et la mise à jour	Définit le champ **Consommateur** du ticket de santé [sn_hcls_case] sur un patient associé au ticket lorsqu'un ticket de santé est créé ou mis à jour.
Définir le consommateur dans le produit vendu pour les soins de santé	Produit vendu pour les services de santé [sn_hcls_sold_product]	Avant l'insertion et la mise à jour	Définit le champ **Consommateur** dans la table Produit vendu pour les soins de santé [sn_hcls_sold_product] sur le nom de consommateur du patient.
Définir la date d'inscription	Service de programme inscrit [sn_hcls_enrolled_program_service]	Avant la mise à jour	Définit la valeur du champ **Date d'inscription** sur la date et l'heure actuelles auxquelles l'état du service de programme inscrit passe à **Inscrit.**
Définir la date d'inscription	Programme inscrit [sn_hcls_enrolled_program]	Avant la mise à jour	Définit la valeur du champ **Date d'inscription** sur la date et l'heure actuelles auxquelles l'état du programme d'inscription passe à **Inscrit.**
Définir la date d'exécution	Service de programme inscrit [sn_hcls_enrolled_program_service]	Avant la mise à jour	Définit la valeur du champ **Date d'exécution** sur la date et l'heure actuelles auxquelles l'état du service de programme inscrit passe à **Rempli.**
Définir les détails du dosage à partir des variables	Ordonnance de médicaments [sn_hcls_medication_prescription]	Avant l'insertion et la mise à jour	Copie les valeurs variables d'une caractéristique de dosage sur une ordonnance de médicament vers le champ réel sur les détails du dosage sur l'ordonnance de médicament tels que mappés par l'include `de script DosageCharacteristicsMapper`.
Définir le nom d'affichage	Modèle de produit médicamenteux [sn_hcls_medication_product]	Avant l'insertion et la mise à jour	Définit le nom d'affichage d'un produit médicamenteux sur le nom de modèle de produit ajouté au code du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Santé et sciences de la vie Gestion des services Règles métier principales installées (suite)

Business Rule	Table	Critères de règle	Description
Définir l'organisation de gestion sur l'organisation de l'emplacement	Cabinet de médecin [sn_hcls_practitioner_facility]	Avant l'insertion et la mise à jour	Définit le champ **Organisation** de la table Organisation de services [sn_customer_service_organization] sur l'organisation gestionnaire de l'emplacement.
Définir l'auto-rémunération du patient	Mettre à jour les informations sur l'assurance [sn_hcls_insurance_info_task]	Après la mise à jour	Définit les valeurs des champs **Auto-paiement du patient**, **Assurance vérifiée** et**Pré-autorisation terminée** sur vrai lorsque l'état du ticket passe à **Fermé terminé** et que le type de paiement est sélectionné comme **Auto-paiement**.
Définir les consentements à la politique inactifs par politique	Patient [sn_hcls_patient]	Après la mise à jour	Définit l'enregistrement du consentement à la politique comme inactif lorsque l'état d'une politique est mis à jour sur inactif.
Définir l'utilisateur à partir de l'utilisateur praticien	Cabinet de médecin [sn_hcls_practitioner_facility]	Avant l'insertion	Définit le champ **Utilisateur** de la table Membre de l'organisation de service [sn_csm_service_organization_member] sur le champ **Utilisateur** du praticien.
Déclencher le flux de documents pour le ticket HC	Ticket de santé [sn_hcls_case]	Après l'insertion et la mise à jour	Évalue toutes les décisions relatives à un document pour lesquelles la référence de ticket est configurée en tant qu'entrée et, lorsque les conditions de décision sont satisfaites, lance le workflow de document pour le modèle de document associé.
Mettre à jour les informations sur le consommateur du patient	Patient [sn_hcls_patient]	Après la mise à jour	Définit les champs **Numéro de téléphone** et **E-mail** de l'enregistrement de consommateur à partir de l'enregistrement de patient associé.
Mettre à jour les documents générés	Pièce jointe [sys_attachment]	Après l'insertion	Met à jour le champ **Documents générés** dans la table Ticket de santé [sn_hcls_case] avec le nom des documents générés ou joints.

Production automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Santé et sciences de la vie Gestion des services Règles métier principales installées (suite)

Business Rule	Table	Critères de règle	Description
Mettre à jour les champs avec la spécification du dosage	Ordonnance de médicaments [sn_hcls_medication_prescription]	Avant l'insertion et la mise à jour	Met à jour les valeurs du champ de diagnostic primaire, secondaire et tertiaire à partir d'une spécification de dosage sur une ordonnance de médicament.
Mettre à jour le patient sur le consentement à la politique	Patient [sn_hcls_patient]	Après l'insertion	Met à jour le nom du patient dans l'enregistrement de consentement à la politique pour un enregistrement de patient nouvellement créé.
Valider un modèle de document unique pour la politique	Politique [sn_hcls_policy]	Avant l'insertion et la mise à jour	Valide qu'une seule politique active est associée à un modèle de document.
Valider et définir le patient	Tâche de santé [sn_hcls_task]	Avant l'insertion	Définit la valeur du patient sur la table Tâche de soins de santé [sn_hcls_task].
Valider et définir le SSN	Patient [sn_hcls_patient]	Avant l'insertion et la mise à jour	Valide que seuls les quatre derniers chiffres sont définis dans le champ **Numéro de sécurité sociale** de la table Patient [sn_hcls_patient] et ajoute `- **` pour définir la valeur dans la base de données.
Valider la relation et mettre à jour l'abonné	Plan de membre [sn_hcls_member_plan]	Avant l'insertion et la mise à jour	Définit l'abonné au patient si la relation est définie sur Soi. Valide la valeur du champ de relation si l'abonné est défini.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les règles métier Avant requête, consultez Règles métier Avant requête .

Healthcare and Life Sciences Tables de modèles de données

Les tables installées avec l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core vous permettent de décider du modèle de données, des tâches et des offres de produits pour vos Healthcare and Life Sciences workflows.

Pour en savoir plus sur le modèle de Healthcare and Life Sciences données, reportez-vous à la section Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table des allergies et des intolérances

La table Allergie et intolérance [sn_hcls_allergy] stocke les informations relatives à une évaluation clinique d'une allergie ou d'une intolérance ; une propension ou un risque potentiel pour une personne à avoir une réaction indésirable lors d'une exposition future à la substance ou à la classe de substances spécifiée.

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs du formulaire Allergie et intolérance

Champ	Type de données	Description
Âge de l'apparition	Chaîne	Âge auquel une personne ressent l'allergie ou l'intolérance pour la première fois.
Code de l'intolérance/ allergie	Référence	Identificateur de l'allergie ou de l'intolérance.
Catégorie	Liste de choix	Catégorie d'une substance identifiée associée à l'allergie ou à l'intolérance. Les catégories suivantes sont disponibles par défaut : • Biologique • Environnement • Nourriture • Médicaments Pour plus d'informations sur les catégories disponibles, consultez les catégories d'allergie et d'intolérance définies dans les spécifications FHIR.
Statut clinique	Liste de choix	État de l'allergie ou de l'intolérance dans le cadre de l'essai clinique. Les statuts suivants sont disponibles par défaut : • Actif • Inactif • Résolu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Allergie et intolérance (suite)

Champ	Type de données	Description
		Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, voir les statuts cliniques d'allergie et d'intolérance définis dans les spécifications FHIR.
Criticité	Liste de choix	Estimation du préjudice clinique potentiel ou de la gravité d'une réaction à une substance identifiée. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Élevé • Faible • Impossible d'accéder à Pour plus d'informations sur les types disponibles, consultez les types de criticité d'allergie et d'intolérance définis dans les spécifications FHIR.
Date de l'apparition	Date/ Heure	Date et heure de début de l'allergie ou de l'intolérance.
Date d'enregistrement	Date/ Heure	Date à laquelle la première version de l'allergie ou de l'intolérance a été enregistrée dans l'application.
Visite	Référence	Événement de santé au cours duquel cette allergie et cette intolérance ont été affirmées.
ID externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique du profil de l'allergie et de l'intolérance. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle allergie ou intolérance à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ **Numéro** est ALLR00001001. **Remarque :** Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Allergie et intolérance [sn_hcls_allergy]. Pour plus d'informations, voir Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Patient	Référence	Patient souffrant d'allergie ou d'intolérance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Allergie et intolérance (suite)

Champ	Type de données	Description
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Type	Liste de choix	Mécanisme physiologique sous-jacent d'un risque de réaction. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Allergie • Intolérance Pour plus d'informations sur les types disponibles, consultez les types d'allergie et d'intolérance définis dans les spécifications FHIR.
Statut de vérification	Liste de choix	Affirmation sur la certitude associée à une propension ou à un risque potentiel de réaction à la substance identifiée. Les statuts suivants sont disponibles par défaut : • Confirmés le • Saisi par erreur • Réfuté • Non confirmé Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, voir les statuts de vérification des allergies et des intolérances définis dans les spécifications FHIR.

Table de rendez-vous

La table Rendez-vous [sn_hcls_appointment] stocke les détails de prise de rendez-vous pour un patient dans votre organisation de soins de santé.

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table de rendez-vous

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table de rendez-vous (suite)

Champ	Type de données	Description
		• Routine • Consultation libre Pour plus d'informations sur les types de rendez-vous, consultez les types de rendez-vous définis dans les spécifications FHIR.
Ticket	Référence	Ticket associé à ce rendez-vous.
Condition	Référence	Condition associée au rendez-vous.
Description	Chaîne	Brève description du rendez-vous, telle qu'elle s'afficherait sur la ligne d'objet d'une demande de réunion ou d'une liste de rendez-vous.
Durée du rendez-vous	Durée	Durée réelle du rendez-vous.
Emplacement	Référence	Lieu du rendez-vous.
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique du profil du rendez-vous. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouveau rendez-vous à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ **Numéro** est APPT00001001. **Remarque :** Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Rendez-vous [sn_hcls_appointment]. Pour plus d'informations, voir Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table.
Observation	Référence	Observation associée au rendez-vous.
Patient	Référence	Nom du patient.
Patient Instructions	Chaîne	Informations destinées aux patients concernant le rendez-vous. Par exemple, demandez à apporter une recommandation ou à jeûner à partir de 20 heures la veille.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table de rendez-vous (suite)

Champ	Type de données	Description
Praticien	Référence	Personne ajoutée en tant que praticien. Les praticiens associés à un rendez-vous sont référencés dans la table Participant au rendez-vous [sn_hcls_appointment_participant].
Priorité	Référence	Urgence du rendez-vous qui est utilisé pour prendre des décisions éclairées en cas de besoin de redéfinir les priorités.
Procédure	Référence	Activité effectuée sur, avec ou pour un patient dans le cadre du rendez-vous.
Heure de fin demandée	Date/ Heure	Date et heure de fin proposées pour le rendez-vous demandé par le patient.
Heure de début demandée	Date/ Heure	Date et heure de début proposées pour le rendez-vous demandé par le patient.
Catégorie de service	Référence	Grande catégorie de service qui doit être effectuée pendant ce rendez-vous. Pour plus d'informations sur les catégories de services, consultez les catégories de services définies dans les spécifications FHIR.
Type de service	Référence	Service spécifique qui doit être effectué pendant ce rendez-vous. Pour plus d'informations sur les types de services, consultez Types de services définis dans les spécifications FHIR.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Spécialité	Référence	Spécialité d'un praticien qui serait tenu d'effectuer le service demandé lors de ce rendez-vous.

Table des participants au rendez-vous

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de la table de rendez-vous

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

Table d'attributs

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Réserver une table de rendez-vous

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de la table Réserver un rendez-vous

Champ	Type de données	Description
Groupe d'affectation	Référence	Groupe de membres auquel la tâche de réservation de rendez-vous est affectée.
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique de la tâche de prise de rendez-vous. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle tâche de réservation de rendez-vous à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ **Numéro** est APPTS00001001. **Remarque :** Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Réserver un rendez-vous [sn_hcls_book_appt_task]. Pour plus d'informations, voir Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Patient	Référence	Nom du patient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Champ	Type de données	Description
Ticket parent	Référence	Ticket de santé ou ses types de ticket étendus associés à la tâche de réservation de rendez-vous.
Praticien	Référence	Personne ajoutée en tant que praticien.
Procédure	Référence	Activité effectuée sur, avec ou pour un patient dans le cadre du rendez-vous.
Description brève	Chaîne	Brève description de la tâche de réservation de rendez-vous.
État	Liste de choix	Statut de la tâche de prise de rendez-vous. Les statuts de tâche suivants pour une prise de rendez-vous sont disponibles par défaut : • Annulé • Terminé • Demandé

Table de diagnostic de réclamation

La table de diagnostic de réclamation [sn_hcls_claim_diagnosis] stocke les informations de diagnostic pour les réclamations.

Fonctionnalités principales

- Stocke le code de diagnostic à utiliser avec les réclamations.
- Comprend des informations sur la demande et le diagnostic.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de la table de diagnostic de réclamation

Champ	Type de données	Description
Réclamation	Référence	Demande associée soumise au nom d'un patient à une organisation payeuse.
Ligne de réclamation	Référence	Ligne de réclamation associée contenant les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table de diagnostic de réclamation (suite)

Champ	Type de données	Description
		détails des éléments relatifs à l'en-tête de la réclamation.
Code de diagnostic	Référence	Code utilisé pour indiquer le diagnostic donné par un professionnel de la santé.

Table d'en-tête de réclamation

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

La table présente les fonctionnalités suivantes :

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de table d'en-tête de réclamation

Champ	Type de données	Description
Montant accordé	Devise	Montant ajusté payé pour le service par le payeur primaire.
Code DRG facturé	Chaîne	Code DRG (Diagnosis Related Group) pour le groupe lié au diagnostic facturé.
Montant de la réclamation	Devise	Montant d'origine soumis avec la réclamation.
Date d'acceptation	Date	Date à laquelle la réclamation a été acceptée par l'organisme payeur.
Date de la décision	Date	Date à laquelle le paiement de la réclamation a été adjugé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Champ	Type de données	Description
Date de paiement	Date	Date à laquelle la réclamation a été payée par l'organisme payeur.
Date de soumission	Date	Date à laquelle la réclamation a été soumise à l'organisme payeur.
Montant de la réduction des frais	Devise	Différence entre le montant initial de la réclamation et le montant payé ajusté.
Numéro de dossier médical	Chaîne	Numéro de dossier médical (NEM) du patient tel qu'entré dans le système des dossiers médicaux électroniques (DME).
Régime d'affiliation des membres	Référence	Plan de membre associé au patient.
Nom	Chaîne	Nom permettant d'identifier l'en-tête de la réclamation.
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique de profil de l'en-tête de la réclamation. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouvel en-tête de réclamation à une instance. La valeur initiale du champ **Numéro** est CLAIMHDR00001001. **Remarque :** Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table En-tête de réclamation [sn_hcls_claim_header]. Pour plus d'informations, voir Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table.
Montant payé	Devise	Montant à la charge du patient.
Patient	Référence	Patient au nom duquel la réclamation a été soumise.
Numéro du compte patient	Chaîne	Numéro de compte du patient tel que saisi dans le système EMR.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Champ	Type de données	Description
Montant à payer par le patient	Devise	Montant dont le patient est responsable.
Payeur	Référence	Nom de la société répertoriée comme organisation payeuse.
En-tête de l'autorisation préalable	Référence	Demande d'autorisation préalable associée.
Remarques	Chaîne	Commentaires ou informations supplémentaires sur la réclamation.
Fournisseur de service	Référence	Médecin qui a fourni le service au patient.
ID du fournisseur de service	Chaîne	Identificateur du praticien qui a fourni le produit ou le service au patient.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Statut	Liste de choix	État de la réclamation. Les statuts suivants sont disponibles par défaut : • Actif • Annulé • Refusé • Brouillon • Saisi par erreur • En suspens • Payé • Suspendu Pour plus d'informations sur les états disponibles, consultez les états des réclamations définis dans les spécifications FHIR.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Champ	Type de données	Description
Numéro de contrôle de la transaction	Chaîne	Identificateur unique de la réclamation dans le système de paiement.
Type	Liste de choix	Type de la réclamation. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Institutionnel • Oral • Pharmacie • Professionnel • Vision Pour plus d'informations sur les types de réclamations disponibles, consultez les types de réclamations définis dans les spécifications FHIR.

Table de ligne de réclamation

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de table de ligne de réclamation

Champ	Type de données	Description
Montant accordé	Devise	Montant ajusté payé pour le service associé à la ligne de réclamation.
Réclamation	Référence	Réclamation d'origine associée à la ligne de réclamation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de table de ligne de réclamation (suite)

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de table de ligne de réclamation (suite)

Champ	Type de données	Description
Code national des médicaments	Chaîne	Code du médicament inclus dans le service, tel qu'identifié dans les directives de facturation du National Drug Code (NDC).
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique de la ligne de réclamation. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle ligne de réclamation à une instance. La valeur initiale du champ **Numéro** est CLAIMLN00001001. **Remarque :** Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Ligne de réclamation [sn_hcls_claim_line]. Pour plus d'informations, voir Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Numéro de contrôle de la transaction d'origine	Chaîne	Identificateur unique de la réclamation d'origine dans le système de paiement.
Montant payé	Devise	Montant total payé ou service associé à la ligne de réclamation.
Code de procédure	Référence	Code permettant d'identifier la procédure spécifique associée à la réclamation. Le code est basé sur le système de codage Current Procedural Terminology (CPT) ou Healthcare Common Procedure Coding System (HCPCS). Pour plus d'informations sur les codes disponibles, consultez les codes de procédure définis dans les spécifications FHIR.
Numéro de contrôle du fournisseur	Chaîne	Numéro attribué au service par le fournisseur de service à des fins de suivi et de facturation.
Code des recettes	Chaîne	Code de regroupement de revenus associé à la ligne de réclamation.
Date de fin de service	Date	Date de fin de service pour la ligne de réclamation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de table de ligne de réclamation (suite)

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

Table de condition

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de la table de conditions

Champ	Type de données	Description
Emplacement anatomique	Référence	Sites corporels où la condition s'est manifestée.
Catégorie	Liste de choix	Catégorie de la condition. Les catégories suivantes sont disponibles par défaut :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table de conditions (suite)

Champ	Type de données	Description
		• Diagnostic • Problème Pour plus d'informations sur les catégories disponibles, consultez les catégories de conditions définies dans les spécifications FHIR.
Statut clinique	Liste de choix	État du sujet sous essai clinique. Les statuts suivants sont disponibles par défaut : • Actif • Inactif • Récurrence • Rechute • Rémission • Résolu Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, voir les statuts cliniques de la condition définis dans les spécifications FHIR.
Code de l'affection	Référence	Identificateur de l'affection, du problème ou du diagnostic.
Date d'enregistrement	Date/ Heure	Date et heure auxquelles la condition a été enregistrée pour la première fois dans l'application. Ce champ est automatiquement défini sur la date et l'heure actuelles.
Visite	Référence	Événement de santé au cours duquel cette affection a été créée ou auquel la création de cet enregistrement est étroitement associée.
Identificateur externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique de profil de la maladie. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle condition à votre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table de conditions (suite)

Champ	Type de données	Description
		ServiceNow instance. La valeur initiale du champ **Numéro** est COND00001001. **Remarque :** Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Condition [sn_hcls_condition]. Pour plus d'informations, voir Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Âge de l'apparition	Chaîne	Âge auquel une personne acquiert, développe ou présente pour la première fois une affection ou des symptômes d'une maladie ou d'un trouble.
Date d'apparition	Date/ Heure	Date et heure auxquelles l'affection a commencé, de l'avis du clinicien.
Patient	Référence	Patient associé à l'enregistrement de l'affection.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Statut de vérification	Liste de choix	Statut de vérification pour soutenir ou refuser le statut clinique de la maladie. Les statuts suivants sont disponibles par défaut : • Confirmés le • Différentiel • Saisi par erreur • Provisoire • Réfuté • Non confirmé Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts de vérification de condition définis dans les spécifications FHIR.

Table de définition de dosage

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités principales

- Étend la table Définition de demande [sn_ind_request_definition].
- Fait référence à la table Spécification du dosage [sn_hcls_dosage_specification].
- Comprend les détails de l'ordonnance de médicaments, l'état de publication de la spécification de dosage, le programme associé à la spécification de dosage et les détails du diagnostic tels que stockés dans le tableau Spécification de dosage [sn_hcls_dosage_specification].

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de la table de définition de dosage

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table de définition de dosage (suite)

Champ	Type de données	Description
Diagnostic tertiaire	Référence	Soins médicaux hautement spécialisés recommandés pour le patient par le praticien.

Table des spécifications du dosage

La table Spécification du dosage [sn_hcls_dosage_specification] stocke les informations sur le dosage du produit médicamenteux associé à un programme.

Fonctionnalités principales

- Étend la table Spécification [sn_prd_pm_specification].
- A une relation un à plusieurs avec la table Caractéristique de spécification [sn_prd_pm_specification_characteristic].
- Comprend les détails de l'ordonnance du médicament, l'état de publication de la spécification de dosage, le programme associé à la spécification de dosage et les détails du diagnostic.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de la table des spécifications de dosage

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Option permettant d'activer la spécification du dosage.
Description	Chaîne	Informations supplémentaires sur la spécification du dosage.
Définition du dosage	Référence	Modélise la table Spécification du dosage [sn_hcls_dosage_specification].
Produit pharmaceutique	Référence	Produit médicamenteux prescrit au patient.
Nom	Chaîne	Nom permettant d'identifier la spécification du dosage.
Diagnostic primaire	Référence	Condition principale chez un patient soumise par le praticien comme motif du service de santé demandé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table des spécifications de dosage (suite)

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

Table de variables de dosage

La table Variable de dosage [sn_hcls_dosage_variable] stocke les variables configurées pour une spécification de dosage affichée sur le formulaire d'ordonnance de médicament d'une Gestion des services de santé et de sciences de la vie application.

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Table de rencontre

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

Fonctionnalités principales

- Stocke toutes les rencontres qu'un patient a eues avec un praticien.
- Inclut le type de rencontre, le type de service, le praticien, le lieu de la rencontre et les heures de début et de fin de la rencontre.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de la table de rencontre

Champ	Type de données	Description
Rendez-vous	Référence	Rendez-vous marqué comme rempli et lié à la rencontre.
Durée	Durée	Temps de la rencontre auquel le participant a participé. Ce champ est automatiquement défini sur la durée entre **l'heure de début** et **l'heure de fin** d'une rencontre.
Type de visite	Référence	Type de rencontre.
Heure de fin	Date/ Heure	Date et heure auxquelles la participation d'un patient à la rencontre a pris fin.
ID externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Emplacement	Référence	Centre de santé où la rencontre a lieu.
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique de profil de la rencontre. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle rencontre à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ **Numéro** est ENC00001001. **Remarque :** Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Rencontre [sn_hcls_encounter]. Pour plus d'informations, voir Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Visite du parent	Référence	Événement de santé parent associé à la rencontre.
Patient	Référence	Patient impliqué dans la rencontre.
Praticien	Référence	Praticien impliqué dans la rencontre.
Type de priorité	Référence	Urgence de la rencontre qui est utilisée pour prendre des décisions éclairées en cas de besoin de redéfinir les priorités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table de rencontre (suite)

Champ	Type de données	Description
Fournisseur de service	Référence	Organisation de soins de santé responsable des services inclus dans la rencontre.
Type de service	Référence	Grande catégorie du service à fournir. Pour plus d'informations sur les types disponibles, consultez les types de service définis dans les spécifications FHIR.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Heure de début	Date/ Heure	Date et heure auxquelles la participation d'un patient à la rencontre a commencé.
Statut	Liste de choix	Statut de la rencontre. Les statuts suivants sont disponibles par défaut : • Arrivé • Annulé • Saisi par erreur • Terminé • En cours • En congé • Planifié • Trié • Inconnu Pour plus d'informations sur les états disponibles, consultez les états de rencontre définis dans les spécifications FHIR.

Table du programme inscrit

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

Fonctionnalités principales

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de la table Programme inscrit

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

Table des services de programmes inscrits

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de la table Service de programme inscrit

Champ	Type de données	Description
Date d'inscription	Date	Date à laquelle le patient a été inscrit au service du programme.
Date de réalisation	Date	Date à laquelle le service a été exécuté pour le patient.
Date de demande	Date	Date à laquelle le service a été demandé par le patient.
État	Entier	État du service du programme d'inscription. L'état est l'un des types suivants : • Annulé • Inscrit • Exécuté • En attente d'exécution • Rejeté • Demandé
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique de profil du service du programme inscrit. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle observation à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ **Numéro** est ENSRV00001001. **Remarque :** Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Service de programme inscrit [sn_hcls_enrolled_program_service]. Pour plus d'informations, voir Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table Service de programme inscrit (suite)

Champ	Type de données	Description
Patient	Référence	Consommateur ou compte inscrit au programme en tant que patient.
Service des programmes	Référence	Nom permettant d'identifier le service de programme inscrit.

Table de tickets de santé

La table Ticket de santé [sn_hcls_case] est une table abstraite et extensible qui stocke les tickets liés aux soins de santé.

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Table de l'ensemble des codes de santé

La table Ensemble de codes de santé [sn_hcls_code_set] stocke les détails des ensembles de codes disponibles dans votre ServiceNow instance.

Fonctionnalités principales

- Active des tables de données basées sur HL7, y compris les spécialités de soins de santé, les services, les procédures, les rencontres.
- Permet le regroupement de toutes les données HL7 dans des ensembles de codes avec des attributs, un type, un code et un nom.
- Par défaut, prend en charge les tables de données basées sur HL7 suivantes :
  - Spécialité de soins
  - Condition
  - Observation
  - Procédure
  - Intolérance aux allergies
  - Visite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Site du corps
- Type de service
- Catégorie de service
- Priorité
- Code de médicaments
- Code du formulaire de médicaments
- Type de praticien

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de table de l'ensemble des codes de santé

Champ	Type de données	Description
Code	Chaîne	Valeur de code comprenant des symboles, des expressions ou les deux.
ID système du code	Chaîne	Identificateur du système qui détient l'ensemble de codes.
Nom du système de code	Chaîne	Nom du système qui détient l'ensemble de codes.
Identificateur externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Nom	Chaîne	Nom permettant d'identifier le code.
Type	Liste de choix	Langage courant, y compris un ensemble d'identificateurs, de noms et de codes pour identifier les mesures de santé, les observations et les documents. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Intolérance aux allergies • Site du corps • Spécialité de soins • Condition • Visite • Code de langue • Code de médicaments

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Champ	Type de données	Description
		• Code du formulaire de médicaments • Observation • Type de praticien • Procédure • Priorité • Catégorie de service • Type de service Pour plus d'informations sur les jeux de codes disponibles, consultez les jeux de valeurs de tous les types définis dans les spécifications FHIR.

Table d'emplacement des soins de santé

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de table des emplacements des soins de santé

Champ	Type de données	Description
Altitude	Nombre à virgule flottante	Altitude de l'emplacement géographique absolu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de table des emplacements des soins de santé (suite)

Champ	Type de données	Description
Description	Chaîne	Détails supplémentaires sur l'emplacement qui pourraient être affichés comme informations supplémentaires pour identifier l'emplacement au-delà de son nom.
Identificateur	Chaîne	L'identificateur associé du patient.
Emplacement	Référence	Emplacement physique de ce centre de santé. L'entrée sélectionnée ici remplit les champs d'adresse.
Nom	Chaîne	Nom permettant d'identifier le centre de soins de santé.
Numéro	Chaîne	Numéro d'identification du patient associé au nom du patient. Ce champ est en lecture seule.
Gestion de l'organisation	Référence	Organisation qui gère cet emplacement.
Emplacement parent	Référence	Sys_id de l'emplacement parent associé à cet emplacement.
Type physique	Liste de choix	Forme physique de l'emplacement. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Zone • Lit • Bâtiment • Armoire • Couloir • Juridiction • Niveau • Salle • Route • Site • Véhicule • Aile • Service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de table des emplacements des soins de santé (suite)

Champ	Type de données	Description
		Pour plus d'informations sur les types physiques disponibles, consultez les types d'emplacement définis dans les spécifications FHIR.
Statut	Liste de choix	Option permettant d'indiquer si le centre de santé est utilisé. Les statuts suivants sont disponibles par défaut : • Actif • Inactif • Suspendu Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts d'emplacement définis dans les spécifications FHIR.

Table des organisations de soins de santé

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

Fonctionnalités principales

- Modélise les organisations de soins de santé de différents types, y compris les fournisseurs et les payeurs.
- D'autres organisations de soins de santé peuvent y être imbriquées tout en étant associées à plusieurs emplacements de soins de santé.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de table d'organisation de soins de santé

Champ	Type de données	Description
Emplacement de l'entreprise	Référence	L'emplacement d'entreprise associé.
Identificateur	Chaîne	L'identificateur associé du patient.
Nom	Chaîne	Nom permettant d'identifier l'organisation de soins de santé.
Numéro	Chaîne	Numéro d'identification du patient associé au nom du patient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de table d'organisation de soins de santé (suite)

Champ	Type de données	Description
		Ce champ est en lecture seule.
Type d'organisation	Liste de choix	Type d'organisation de soins de santé que vous représentez. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Commanditaire de la recherche clinique • Groupe de la communauté • Établissement d'enseignement • Gouvernement • Fournisseur de soins de santé • Service hospitalier • Activité non liée au secteur de la santé • Équipe organisationnelle • Autre • Payeur • Entreprise pharmaceutique • Institution religieuse Pour plus d'informations sur les types d'organisation disponibles, consultez les types d'organisation définis dans les spécifications FHIR.
Parent	Référence	Organisation parente associée à l'organisation.

Table de tâches de santé

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table d'immunisation

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de la table Immunisation

Champ	Type de données	Description
Administré par	Référence	Médecin qui a administré le patient.
Voie d'administration	Liste de choix	Voie par laquelle le vaccin a été administré. Les itinéraires suivants sont disponibles par défaut : • Intradermique • Intramusculaire • Intraveineux • Nasal • Oral • Percutané • Sous-cutané • Transdermique Pour plus d'informations sur les voies d'administration disponibles, voir les voies d'immunisation définies dans les spécifications de l'HIRF.
Site du corps	Liste de choix	Site corporel où le vaccin a été administré. Les sites corporels suivants sont disponibles par défaut : • Bras gauche • Deltoïde gauche • Moyen fessier gauche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table Immunisation (suite)

Champ	Type de données	Description
		• Avant-bras inférieur gauche • Cuisse gauche • Muscle vaste externe gauche • Bras droit • Deltoïde droit • Cuisse droite • Muscle fessier moyen gauche • Avant-bras inférieur droit • Muscle vaste externe droit Pour plus d'informations sur les sites corporels, voir les sites d'immunisation définis dans les spécifications FHIR.
Date d'administration	Date/ Heure	Date et heure auxquelles le vaccin a été administré.
Numéro de la dose	Entier	Numéro de séquence de dose dans la série de vaccins.
Quantité de la dose	Chaîne	Quantité de dose administrée au patient.
Visite	Référence	Rencontre à laquelle la vaccination faisait partie.
ID externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Lieu de soins de santé	Référence	Lieu de prestation de services dans lequel le vaccin a été ou devait être administré.
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique du profil de l'immunisation. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle immunisation à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ **Numéro** est IMM00001001.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table Immunisation (suite)

Champ	Type de données	Description
		Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Immunisation [sn_hcls_immunization]. Pour plus d'informations, voir Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Observation	Référence	Observation associée à l'immunisation.
Patient	Référence	Patient qui a reçu le vaccin et qui est en cours d'administration.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Produit de vaccination	Référence	Produit vaccinal vendu au patient qui est administré.
Doses recommandées	Entier	Nombre recommandé de doses pour atteindre l'immunité.
Statut	Liste de choix	État de l'immunisation. Les statuts suivants sont disponibles par défaut : • Terminé • Saisie incorrecte • Non terminé Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, voir statuts de vaccination définis dans les spécifications FHIR.
Raison de l'état	Chaîne	Explication de la raison pour laquelle un vaccin n'a pas été administré.
Maladie cible	Référence	Maladie évitable par la vaccination pour laquelle la dose est administrée.
Date d'expiration du vaccin	Date	Date de péremption du produit vaccinal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table Immunisation (suite)

Champ	Type de données	Description
Numéro de lot du vaccin	Chaîne	Numéro de lot du produit vaccinal.
Fabricant du vaccin	Chaîne	Fabricant du produit vaccinal.

Table des médicaments

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de la table Médicaments

Champ	Type de données	Description
Condition	Référence	Affection pour laquelle le médicament est administré.
Date d'administration	Date/ Heure	Date et heure auxquelles le médicament a été administré.
Visite	Référence	Rencontre associée dans le cadre de laquelle le médicament a été administré.
Date de fin	Date	Date à laquelle le patient a fini de prendre le médicament.
ID externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique du profil du médicament.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table Médicaments (suite)

Champ	Type de données	Description
		La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouveau médicament à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ **Numéro** est MED00001001. **Remarque :** Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Médicament [sn_hcls_medication]. Pour plus d'informations, voir Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Observation	Référence	Observation associée au médicament.
Patient	Référence	Patient qui a reçu le médicament et qui est en cours d'administration.
Procédure	Référence	Procédure au cours de laquelle le médicament est administré.
Produit pharmaceutique	Référence	Médicaments vendus au patient.
Médicament pour les parents	Référence	Produit médicamenteux parent associé au produit médicamenteux.
Code de motif	Chaîne	Code défini par le système qui représente la raison pour laquelle un médicament a été administré.
Description du motif	Chaîne	Motif pour lequel un médicament a été administré.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Date de début	Date	Date à laquelle le patient a commencé à prendre le médicament.
Statut	Liste de choix	État du médicament. Les statuts suivants sont disponibles par défaut :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table Médicaments (suite)

Champ	Type de données	Description
		• Terminé • Saisi par erreur • En cours • Non terminé • En suspens • Arrêté • Inconnu Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts des médicaments définis dans les spécifications FHIR.
Raison de l'état	Chaîne	Explication de l'état sélectionné.

Table des ordonnances de médicaments

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de la table Prescription de médicaments

Champ	Type de données	Description
Ticket	Référence	Ticket parent associé à l'ordonnance de médicaments.
Approvisionnement en jours	Entier	Nombre de jours pendant lesquels le médicament est prescrit.
Date de création	Date/ Heure	Date et heure auxquelles l'ordonnance a été rédigée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table Prescription de médicaments (suite)

Champ	Type de données	Description
Instructions de dosage	Chaîne	Instructions pour la posologie du produit médicamenteux.
Identificateur externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Produit pharmaceutique	Référence	Produit médicamenteux prescrit au patient.
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique du profil du programme inscrit. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle observation à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ **Numéro** est MEDPR00001001. **Remarque :** Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Ordonnance de médicaments [sn_hcls_medication_prescription]. Pour plus d'informations, voir Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Organisation	Référence	Fournisseur de soins de santé responsable de l'ordonnance.
Patient	Référence	Nom du patient à qui le médicament sera administré.
Praticien	Référence	Nom du praticien qui a commandé l'ordonnance pour le patient.
Diagnostic primaire	Référence	Condition principale chez un patient soumise par le praticien comme motif du service de santé demandé.
Ordonnance préalable	Référence	Ordonnance commandée plus tôt pour le patient.
Priorité	Liste de choix	Urgence de la prescription qui est utilisée pour prendre une décision éclairée si elle doit être priorisée.
Quantité	Décimal	Quantité du médicament spécifié en une seule injection.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table Prescription de médicaments (suite)

Champ	Type de données	Description
Événement référencé sur les médicaments	Référence	Rencontre qui identifie l'occurrence d'un contact entre le patient et le fournisseur de soins de santé.
Recharges	Entier	Nombre de recharges autorisées pour le médicament.
Diagnostic secondaire	Référence	Condition coexistante qui pourrait exister chez un patient soumis par le praticien.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Statut	Liste de choix	État de l'ordonnance commandée. Les statuts suivants sont disponibles par défaut : • Actif • Brouillon • Annulé • Terminé • Saisi par erreur • Expiré • En suspens • Arrêté • Inconnu Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, voir les statuts des ordonnances de médicaments définis dans les spécifications FHIR.
Raison de l'état	Chaîne	Explication de l'état sélectionné.
Diagnostic tertiaire	Référence	Soins médicaux hautement spécialisés recommandés pour le patient par le praticien.
Date de début de validité	Date	Première heure de la période de validité de l'ordonnance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table Prescription de médicaments (suite)

Champ	Type de données	Description
Date de fin de validité	Date	Dernière heure de la période de validité de l'ordonnance.

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

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de table d'élément de base d'installation

Champ	Type de données	Description
Élément de configuration	Référence	Appareil médical stocké en tant qu'élément de base d'installation.
Nom	Chaîne	Nom permettant d'identifier l'appareil médical.
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique du profil du dispositif médical. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouvel appareil médical à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ **Numéro** est IBITM0001001. **Remarque :** Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Élément de base d'installation de l'appareil médical [sn_hcls_medical_device_install_base_item]. Pour plus d'informations, voir Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table.
Informations protégées	Vrai/Faux	Option permettant d'indiquer si le dispositif médical est un élément protégé d'informations de santé (IPS).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de table d'élément de base d'installation (suite)

Champ	Type de données	Description
sur la santé (IPS)		
Score du risque	Chaîne	Évaluation calculée pour l'appareil médical.
Numéro de série	Chaîne	Numéro de série de l'appareil médical.
Organisation de services	Référence	Emplacement de l'appareil médical.
État	Liste de choix	État d'installation de l'appareil médical. Les états d'installation suivants pour un appareil médical sont disponibles par défaut : • Absent • Annulé • En cours de maintenance • Installé • Installation en attente • Mis hors service • Volé

Table de plan de membre

La table Plan de membre [sn_hcls_member_plan] stocke les détails d'un plan d'assurance maladie associé à un patient.

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de table du plan de membre

Champ	Type de données	Description
Effectif à partir de	Date	Date de début d'entrée en vigueur du plan de membre.
Effectif jusqu'à	Date	Date de fin jusqu'à la date d'entrée en vigueur du plan de membre.
Identificateur externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Numéro de groupe	Chaîne	Numéro de groupe ou numéro de politique du membre.
Membre	Référence	Le prénom et le nom du membre associé.
Numéro de membre	Chaîne	Numéro d'identification unique du patient qui permet aux prestataires de soins de santé de vérifier la couverture d'assurance et d'organiser le paiement des services.
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique du profil du plan de membre.
Patient	Référence	Nom du patient au nom duquel le plan est couvert.
Priorité du plan	Chaîne	Priorité du plan. La priorité du plan est : • **Primaire** : Le régime du premier membre auquel le patient est abonné et qui est utilisé comme s'il n'y avait pas d'autres régimes pour le patient. • **Secondaire** : Le deuxième régime membre auquel le patient est inscrit comme personne à charge. • **Tertiaire** : Le troisième plan membre doit être facturé pour le patient. Le plan tertiaire est utilisé une fois que les plans principal et secondaire ont été traités avec succès.
Plan du payeur	Référence	Plan de membre pris par le patient.
Relation avec l'abonné	Référence	Relation du membre dépendant avec l'abonné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de table du plan de membre (suite)

Champ	Type de données	Description
Corbeille Rx	Chaîne	Numéro permettant de déterminer comment un médicament d'ordonnance sera remboursé et où une pharmacie peut envoyer une demande de remboursement.
Groupes Rx	Chaîne	Valeur alphanumérique ou numérique du régime de membre qui est utilisé pour traiter les prestations d'ordonnance.
PCN Rx	Chaîne	Numéro de contrôle de processeur (PCN) utilisé dans l'acheminement des remboursements en pharmacie.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Abonné	Référence	Dossier patient de l'abonné.

Table d'observations

La table d'observation [sn_hcls_observation] stocke les informations sur les mesures et les affirmations simples faites sur un patient.

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de la table d'observations

Champ	Type de données	Description
Emplacement anatomique	Référence	Sites corporels de l'observation.
Catégorie	Liste de choix	Catégorie d'observation de haut niveau. Les catégories suivantes sont disponibles par défaut : • Activité • Examen

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table d'observations (suite)

Champ	Type de données	Description
		• Imagerie • Laboratoire • Procédure • Antécédents sociaux • Enquête • Thérapie • Signes vitaux Pour plus d'informations sur les catégories disponibles, voir les catégories d'observation définies dans les spécifications FHIR.
Date d'observation	Date/ Heure	Date et heure auxquelles l'observation a été enregistrée pour la première fois dans l'application.
Visite	Référence	Événement de santé lié à l'observation.
ID externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique de profil de l'observation. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle observation à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ **Numéro** est OBSV00001001. **Remarque :** Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Observation [sn_hcls_observation]. Pour plus d'informations, voir Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Observation	Référence	Code pour un type d'observation. Pour plus d'informations sur les codes disponibles, voir les codes d'observation définis dans les spécifications FHIR.
Organisation	Référence	Organisation responsable de l'observation.
Patient	Référence	Patient observé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table d'observations (suite)

Champ	Type de données	Description
Praticien	Référence	Praticien responsable de l'observation.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Statut	Liste de choix	Statut d'une observation. Les statuts suivants sont disponibles par défaut : • Modifié • Final • Préliminaire • Inscrit Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts d'observation définis dans les spécifications FHIR.
Statut de vérification	Liste de choix	Statut de vérification pour soutenir ou refuser l'état clinique de la maladie ou du diagnostic. Les statuts suivants sont disponibles par défaut : • Confirmés le • Différentiel • Saisi par erreur • Provisoire • Réfuté • Non confirmé Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts de vérification de condition définis dans les spécifications FHIR.

Table du patient

La table Patient [sn_hcls_patient] stocke les détails d'un patient dans votre organisation de soins de santé.

Fonctionnalités principales

- Étend la table Profil de consommateur [sn_csm_consumer_profile].
- Stocke les détails d'un patient, l'objet central dans le modèle de Healthcare and Life Sciences données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Stocke les informations de base sur le patient, notamment le prénom, le nom, la date de naissance, le sexe, les e-mails principaux et secondaires, les téléphones personnels, professionnels et mobiles.
- Inclut l'attribut consommateur associé au patient qui est une référence à la table Consommateur [csm_consumer]. Un enregistrement de consommateur est automatiquement créé lorsqu'un patient est créé dans la table Patient [sn_hcls_patient].

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de la table des patients

Champ	Type de données	Description
Lieu de naissance	Référence	Lieu de naissance du patient.
Date de naissance	Chaîne	Date de naissance du patient.
Décédé	Vrai/Faux	Option pour indiquer que le patient est décédé.
Date/heure du décès	Date/ Heure	Date et heure du décès du patient.
Origine ethnique	Liste de choix	Groupe ethnique auquel le patient s'identifie. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Hispanique ou Latino • Ni hispanique, ni latino • Impossible de signaler en raison de la politique/de la loi
Prénom	Chaîne	Prénom du patient.
Sexe	Liste de choix	Sexe du patient. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Femme • Homme • Non binaire • Non divulgué • Autre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table des patients (suite)

Champ	Type de données	Description
ID du garant	Chaîne	Identificateur qui s'applique à une personne qui est responsable du paiement de tous les frais pour des services commandés au nom du patient
Téléphone personnel	Chaîne	Numéro de téléphone du domicile du patient.
Interprète nécessaire	Vrai/Faux	Option pour indiquer qu'un interprète est requis lors des interactions avec le patient.
La date de naissance est-elle estimée ?	Vrai/Faux	L'option permettant d'indiquer la date de naissance du patient est une valeur estimée.
Code de langue	Référence	Représente la langue préférée de l'interaction pour le patient.
Nom de famille	Chaîne	Nom de famille du patient.
Statut matrimonial	Liste de choix	État matrimonial du patient.
Deuxième prénom	Chaîne	Deuxième prénom du patient.
Tél. mobile	Chaîne	Numéro de téléphone portable du patient.
Profession	Chaîne	Profession du patient.
Nom	Chaîne	Nom permettant d'identifier le patient.
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique du profil du patient. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouveau patient à une instance. La valeur initiale du champ **Numéro** est PAT00001001.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table des patients (suite)

Champ	Type de données	Description
		Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Patient [sn_hcls_patient]. Pour plus d'informations, voir Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Canal de communication préféré	Liste de choix	Canal de communication préféré du patient, y compris l'e-mail, le téléphone ou la messagerie instantanée. La valeur dépend de la valeur saisie dans le champ Méthode de communication préférée.
Méthode de communication préférée	Liste de choix	Méthode de communication préférée du patient, y compris l'e-mail, le SMS ou le téléphone.
Préfixe	Chaîne	Partie du nom du patient qui est acquise en tant que titre en raison de son statut académique, juridique, professionnel ou nobiliaire, et qui apparaît au début du nom. Par exemple, M. ou Mme
E-mail principal	Chaîne	Adresse e-mail du patient à qui toute correspondance est envoyée.
Race	Liste de choix	Race du patient. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Indien d'Amérique ou indigène de l'Alaska • Asiatique • Noir ou afro-américain • Natif d'Hawaï ou d'une autre île du Pacifique • Autre race Impossible de signaler en raison de la politique/de la loi • Blanc
Consentement à la recherche donné	Vrai/Faux	Option pour indiquer que le patient a donné son consentement pour participer à des programmes de recherche.
E-mail secondaire	Chaîne	Autre adresse e-mail du patient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table des patients (suite)

Champ	Type de données	Description
Consentement au SMS donné	Vrai/Faux	Option pour indiquer que le patient a donné son consentement pour que l'on communique avec lui par SMS. Les renseignements protégés sur la santé ne sont partagés que si cela est indiqué.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Suffixe	Chaîne	Partie du nom du patient qui est acquise en tant que titre en raison de son statut académique, juridique, professionnel ou nobiliaire, et qui apparaît à la fin du nom. Par exemple, MD ou PhD.
Téléphone professionnel	Chaîne	Numéro de téléphone professionnel du patient.

Table d'identificateurs de patients

La table Identifiant du patient [sn_hcls_patient_identifier] stocke les détails d'identification d'un patient.

Fonctionnalités principales

Stocke les différents identificateurs de patient associés à un patient dans votre organisation de soins de santé.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de la table des patients

Champ	Type de données	Description
Numéro	Chaîne	Numéro d'identification du patient associé au nom du patient. Ce champ est en lecture seule.
Valeur	Chaîne	Valeur du type d'identificateur associé. Par exemple, si l'ID d'assurance maladie est sélectionné dans le champ du type d'identificateur, la valeur ici doit refléter le numéro ou le code d'identification d'assurance maladie du patient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table des patients (suite)

Champ	Type de données	Description
Type d'identificateur	Liste de choix	Le type d'identificateur de patient indiqué. Les options sont les suivantes : • Numéro de dossier médical • Numéro de sécurité sociale • ID d'assurance maladie • Permis de conduire • Numéro de passeport • Identificateurs biométriques
Système d'identificateurs	Chaîne	Le système associé à cet identificateur de patient.
Patient	Référence	Le nom du patient associé tel qu'indiqué dans le dossier du patient.
Début de validité	Date/ Heure	Date à partir de laquelle cet identificateur est considéré comme valide.
Date de fin de validité	Date/ Heure	Date à laquelle cet identificateur expire.
Autorité émettrice	Chaîne	Autorité ou organisme qui a émis cet identifiant de patient.

Table de la politique

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

Fonctionnalités principales

- Comprend le numéro et la date du consentement, le nom du patient, le type de politique, l'état et si le consentement a été signé par un membre du ménage.
- Se réfère à la table Modèle de document [sn_doc_template].

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table de la politique

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Option permettant d'indiquer que la politique est en cours d'utilisation.
Modèle de document	Référence	Modèle de document pour générer des lettres standard ou des documents associés à la politique. Ce champ n'est utilisé que lorsque le champ Type de politique est défini sur **Modèle de document**. **Remarque :** Vous ne pouvez associer qu'une seule politique active à un modèle de document. Pour plus d'informations, consultez Configurer des modèles de documents pour Healthcare and Life Sciences Service Management Core.
Lien vers la politique extérieure	URL	Référence externe à la politique incluse dans un périmètre de consentement.
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique de profil de la police. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle politique à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ **Numéro** est POL00001000. **Remarque :** Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Politique [sn_hcls_policy]. Pour plus d'informations, voir Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Catégorie de la politique	Liste de choix	Catégorie d'une politique. Les catégories suivantes sont disponibles par défaut : • Inscription • Directive de soins anticipés • Ne pas réanimer • En cas d'urgence uniquement • Directive en matière de soins de santé • Avis sur les pratiques en matière de protection de la vie privée • Divulgation d'informations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table de la politique (suite)

Champ	Type de données	Description
		• Consentement du patient • Document d'acceptation de la politique de confidentialité • Document de l'organisation de la politique de confidentialité Pour plus d'informations sur les catégories disponibles, consultez l'ensemble de valeurs de catégorie de consentement défini dans les spécifications FHIR.
Nom de la politique	Chaîne	Nom permettant d'identifier la politique.
Type de politique	Chaîne	Type de la politique. Les politiques sont de l'un des types suivants : • **Standard** : Une politique qui n'exige pas qu'un formulaire de consentement soit signé par un patient. • **Modèle de document** : Une politique qui exige qu'un formulaire de consentement soit signé par un patient. Avec le type de politique Modèle de document, une tâche est créée pour que le patient signe le formulaire de consentement.
Champ d'application	Liste de choix	Type de consentement inclus dans la politique. Les types de champs d'application suivants sont disponibles par défaut : • Directive de soins anticipés • Recherche • Consentement à la confidentialité • Traitement Pour plus d'informations sur les champs d'application disponibles, consultez l'ensemble de valeurs de champ d'application de consentement défini dans les spécifications FHIR.
Durée de validité (en jours)	Chaîne	Nombre de jours de validité de la politique après la signature de la police par un patient.

Table de consentement à la politique

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités principales

- Comprend le numéro et la date du consentement, le nom du patient, le type de politique, l'état et si le consentement a été signé par un membre du ménage.
- Se réfère aux tables Politique [sn_hcls_policy], Organisation de soins de santé [sn_hcls_organization], Ticket de santé [sn_hcls_case] et Patient [sn_hcls_patient].

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de la table de consentement à la politique

Champ	Type de données	Description
Ticket	Référence	Ticket de santé associé à la police.
Date de consentement	Date/ Heure	Date et heure auxquelles le consentement a été accepté.
Identificateur externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique du consentement. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouveau consentement à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ **Numéro** est CON00001000. **Remarque :** Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Consentement à la politique [sn_hcls_policy_consent]. Pour plus d'informations, voir Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Patient	Référence	Personne établissant son consentement personnel.
Politique	Référence	Police couverte par le consentement.
Statut	Liste de choix	État d'un consentement. Les statuts suivants sont disponibles par défaut : • Actif • Brouillon • Inactif

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table de consentement à la politique (suite)

Champ	Type de données	Description
		• Proposé • Rejeté Pour plus d'informations sur les catégories disponibles, consultez l'ensemble de valeurs d'état de consentement défini dans les spécifications FHIR.
Signé par le membre du ménage	Vrai/Faux	Option pour indiquer que le consentement a été fourni par un membre du ménage du patient.
Valide jusqu'au	Date	Date jusqu'à laquelle la police est valide pour un patient. La date de fin de validité est calculée en fonction de la durée de validité de la police après la date à laquelle le consentement a été donné. **Remarque :** La valeur du champ **État** est définie sur actif ou inactif en fonction de la date de **fin de validité** .

Table du médecin

La table Médecin [sn_hcls_practitioner] stocke les coordonnées d'un praticien dans votre organisation de soins de santé.

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de la table Médecin

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Option pour indiquer que le praticien est associé à votre organisation de soins de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table Médecin (suite)

Champ	Type de données	Description
Ville	Chaîne	Ville dans laquelle le praticien est situé.
Pays	Chaîne	Pays dans lequel le médecin est situé.
Date de naissance	Date	Date de naissance du praticien.
Quartier	Chaîne	District de la ville dans laquelle se trouve le praticien.
Effectif à partir de	Date	Date de début de la période pendant laquelle le praticien est autorisé à exercer dans le lieu.
En vigueur jusqu'au	Date	Date de fin de la période pendant laquelle le praticien est autorisé à exercer dans le lieu.
Origine ethnique	Liste de choix	Groupe ethnique auquel le praticien s'identifie. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Hispanique ou Latino • Ni hispanique, ni latino • Impossible de signaler en raison de la politique/de la loi
Prénom	Chaîne	Prénom du praticien.
Sexe	Liste de choix	Sexe du praticien. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Femme • Homme • Non binaire • Non divulgué • Autre
Téléphone personnel	Chaîne	Numéro de téléphone du domicile du praticien.
Nom de famille	Chaîne	Nom de famille du praticien.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table Médecin (suite)

Champ	Type de données	Description
Tél. mobile	Chaîne	Numéro de téléphone portable du praticien.
Nom	Chaîne	Nom identifiant le praticien.
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique du profil du praticien. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouveau praticien à une instance. La valeur initiale du champ **Numéro** est PRACT00001001. **Remarque :** Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table du médecin [sn_hcls_practitioner]. Pour plus d'informations, voir Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
ID ou NPI du praticien	Chaîne	Identificateur qui s'applique à la personne ayant le rôle de praticien.
Préfixe	Chaîne	Partie du nom de praticien qui est acquise en tant que titre en raison de son statut académique, juridique, d'emploi ou de noblesse, et qui apparaît au début du nom. Par exemple, Doctor ou Dr.
E-mail principal	Chaîne	Adresse e-mail du praticien auquel toute correspondance est envoyée.
Race	Liste de choix	Race du praticien. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Indien d'Amérique ou indigène de l'Alaska • Asiatique • Noir ou afro-américain • Natif d'Hawaï ou d'une autre île du Pacifique • Autre race Impossible de signaler en raison de la politique/de la loi • Blanc

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table Médecin (suite)

Champ	Type de données	Description
E-mail secondaire	Chaîne	Adresse e-mail alternative du praticien.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
État ou province	Chaîne	État ou province dans lequel le praticien est situé.
Adresse de la rue	Chaîne	Adresse postale du praticien.
Suffixe	Chaîne	Partie du nom de praticien qui est acquise en tant que titre en raison de son statut académique, juridique, d'emploi ou de noblesse, et qui apparaît à la fin du nom. Par exemple, M.D. (Médecin)
E-mail professionnel	Chaîne	Adresse e-mail du médecin associée au profil professionnel du praticien.
Téléphone professionnel	Chaîne	Numéro de téléphone professionnel du praticien.
Code postal	Chaîne	Code postal du praticien.

Table d'emplacement des médecins

La table Adresse de médecin [sn_hcls_practitioner_facility] stocke les détails de l'endroit où un médecin fournit des services de santé.

Fonctionnalités principales

- Relie le praticien à un établissement de santé.
- Permet de fournir une plage de dates pour l'association entre ce médecin et ce lieu.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table d'emplacement du médecin

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Option permettant d'indiquer si le lieu est associé au praticien.
Effectif à partir de	Date	Date de début de la période pendant laquelle le praticien est autorisé à exercer dans le lieu.
En vigueur jusqu'au	Date	Date de fin de la période pendant laquelle le praticien est autorisé à exercer dans le lieu.
Organisation	Référence	Identité de l'organisation que le praticien représente ou au nom de laquelle il agit.
Praticien	Référence	Personne ajoutée en tant que praticien.
Emplacement	Référence	Nom du cabinet des praticiens associés.

Table de spécialité du cabinet de médecin

La table Spécialité du cabinet de médecin [sn_hcls_pract_location_specialty] stocke les détails sur les types de services qu'un médecin peut fournir à une organisation dans un emplacement spécifique.

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs des tables de spécialités du cabinet de médecin

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Option permettant d'indiquer si le mappage d'emplacement et de spécialité est utilisé.
Lieu de travail du praticien	Référence	Lieu où un praticien fournit une spécialité de soins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs des tables de spécialités du cabinet de médecin (suite)

Champ	Type de données	Description
Type de praticien	Référence	Type de praticien.
Spécialité principale	Vrai/Faux	Option pour indiquer si la spécialité est la principale spécialité de soins dispensée à l'endroit par un praticien.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Spécialité	Référence	Spécialité du praticien.

Table de spécialité du médecin

La table Spécialité du médecin [sn_hcls_practitioner_specialty] stocke les détails de l'association d'une spécialité avec un praticien.

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de la table de spécialité du médecin

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Option permettant d'indiquer si la spécialité est associée au praticien.
Praticien	Référence	Personne ajoutée en tant que praticien.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table de spécialité du médecin (suite)

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

Table de diagnostic de pré-autorisation

La table Diagnostic de pré-autorisation [sn_hcls_pre_auth_diagnosis] stocke les informations de diagnostic relatives à une pré-autorisation pour des services de santé.

Fonctionnalités principales

- Stocke le code de diagnostic à utiliser avec des pré-autorisations.
- Comprend à la fois des informations sur la pré-autorisation et le diagnostic.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de la table de diagnostic de pré-autorisation

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

Table de l'élément de pré-autorisation

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de table d'élément de pré-autorisation

Champ	Type de données	Description
Demande d'autorisation préalable	Référence	Numéro de demande de pré-autorisation associé.
Ordre des éléments	Chaîne	L'élément commandé.
Code de procédure	Référence	Code permettant d'identifier la procédure spécifique. Le code est basé sur le système de codage Current Procedural Terminology (CPT) ou Healthcare Common Procedure Coding System (HCPCS). Pour plus d'informations sur les codes disponibles, consultez les codes de procédure définis dans les spécifications FHIR.
Date de début	Date	Date de début de l'élément attendue. Par exemple, la date de début d'un traitement.
Date de fin	Date	Date de fin attendue de l'élément. Par exemple, la date de fin d'un traitement.
Remarques	Chaîne	Commentaires ou informations supplémentaires sur l'élément de pré-autorisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

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

Table de demande de pré-autorisation

La table Demande de pré-autorisation [sn_hcls_pre_auth_header] stocke les détails de la demande d'autorisation pour un service de santé fourni par une organisation payeuse.

Fonctionnalités principales

- Stocke les détails de la demande de pré-autorisation pour un service de santé fourni par une organisation payeuse.
- Active la pré-autorisation du service de santé pour un patient.
- Inclut le numéro et le type de pré-autorisation, les dates d'effet de la pré-autorisation et les détails de la commande de service de santé.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de table de demandes de pré-autorisation

Champ	Type de données	Description
Ticket	Référence	Ticket de santé associé au service de santé commandé pour le patient.
Type de révision	Liste de choix	Catégorie du service de santé. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Routine : Un service de santé habituellement administré par un praticien et qui peut être programmé à l'avance en fonction des préférences du patient et du praticien. • Électif : Un service de santé facultatif qui peut être programmé à tout moment dans le futur en fonction des préférences du patient et du praticien. • Urgent : Un service de santé requis qui est considéré comme urgent et qui doit être programmé immédiatement. • Non urgent : service de santé qui n'est pas considéré comme urgent et qui peut être programmé dans un avenir proche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de table de demandes de pré-autorisation (suite)

Champ	Type de données	Description
Date d'approbation	Date	Date à laquelle la demande de pré-autorisation a été approuvée par l'organisation payeuse.
Date de réception du fax	Date/ Heure	Date et horodatage d'une télécopie reçue pour la demande de pré-autorisation.
Assurance	Référence	Plan de membre associé au patient.
Patient	Référence	Patient au nom duquel la demande de pré-autorisation a été soumise.
Lieu de service	Référence	Emplacement du service rendu.
Numéro primaire d'autorisation préalable	Chaîne	Numéro de pré-autorisation primaire généré par l'organisation payeuse.
Motif	Chaîne	Motif de la demande de pré-autorisation.
Praticien référent	Référence	Médecin qui a recommandé le service de santé associé à la demande de pré-autorisation.
Remarques	Chaîne	Commentaires ou informations supplémentaires sur la demande de pré-autorisation.
Praticien du rendu	Référence	Fournisseur assurant le service.
Numéro secondaire d'autorisation préalable	Chaîne	Numéro de pré-autorisation secondaire généré par l'organisation payeuse.
Description brève	Chaîne	Description brève de cette demande de pré-autorisation.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de table de demandes de pré-autorisation (suite)

Champ	Type de données	Description
Statut	Liste de choix	État d'approbation de la demande de pré-autorisation. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Brouillon : la demande de pré-autorisation doit encore être soumise. • En attente : la demande de pré-autorisation est soumise pour examen à l'organisation payeuse. • Approuvé : la demande de pré-autorisation a été approuvée par l'organisme payeur. • Refusée : la demande de préautorisation a été refusée par l'organisme payeur. • Terminé : la demande de pré-autorisation a été effectuée avec un ou plusieurs éléments refusés dans la demande.
révision	Chaîne	Type de service de santé demandé dans la demande de pré-autorisation. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Soins médicaux • Ordonnance • Nouveau
Début de validité	Date	Date de début de la période de validité de la demande de pré-autorisation.
Valide jusqu'au	Date	Date de fin de la période de validité de la demande de pré-autorisation.

Table de procédure

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table de procédures

Champ	Type de données	Description
Catégorie	Liste de choix	Code qui classifie une procédure à des fins de recherche, de tri et d'affichage. Les catégories suivantes sont disponibles par défaut : • Procédure ou service de psychiatrie • Conseils • Éducation • Procédure chirurgicale • Procédure de diagnostic • Manipulation chiropratique • Procédure de service social Pour plus d'informations sur les types disponibles, consultez les catégories de procédures définies dans les spécifications FHIR.
Date d'exécution	Date/ Heure	Date et heure auxquelles l'intervention a été effectuée.
Visite	Référence	Rencontre créée dans le cadre de la procédure.
ID externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Lieu de soins de santé	Référence	Centre de santé où l'intervention s'est produite.
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique de profil de la procédure. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle procédure à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ **Numéro** est PRCD00001001. **Remarque :** Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Procédure [sn_hcls_procedure]. Pour plus d'informations, voir Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Observation	Référence	Observation enregistrée dans le cadre de la procédure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table de procédures (suite)

Champ	Type de données	Description
Parent	Référence	Événement de santé parent associé à la procédure.
Patient	Référence	Patient impliqué dans la procédure.
Praticien	Référence	Praticien impliqué dans la procédure.
Code de procédure	Référence	Code permettant d'identifier la procédure spécifique. Le code est basé sur le système de codage Current Procedural Terminology (CPT) ou Healthcare Common Procedure Coding System (HCPCS). Pour plus d'informations sur les codes disponibles, consultez les codes de procédure définis dans les spécifications FHIR.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Statut	Liste de choix	État d'une procédure. Les statuts suivants sont disponibles par défaut : • Terminé • Saisi par erreur • En cours • Non terminé • En suspens • Préparation • Arrêté • Inconnu Pour plus d'informations sur les états disponibles, consultez les états d'événement définis dans les spécifications FHIR.

Table du programme

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de la table du programme

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table des relations du programme

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Champs de la table des relations de programme

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

Traduction automatique

Table de services de programme

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

Fonctionnalités principales

- Étend la table Spécification de produit [sn_prd_pm_product_specification] pour modéliser tous les services de programme disponibles dans un programme.
- Comprend le nom du service de programme et la durée du service de programme.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table de service de programme

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

Table du système source

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

Fonctionnalités principales

- Toutes les Healthcare and Life Sciences Service Management Core tables de données contiennent une référence à la table du système source [sn_hcls_source_system].
- Comprend les ID source et de destination des systèmes EMR externes ou d'un autre système de santé.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Système source

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

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

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Champ	Type de données	Description
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique du profil du plan de membre.
Patient	Référence	Nom du patient au nom duquel le plan est couvert.
Corbeille Rx	Chaîne	Numéro permettant de déterminer comment un médicament d'ordonnance sera remboursé et où une pharmacie peut envoyer une demande de remboursement.
Groupes Rx	Chaîne	Valeur alphanumérique ou numérique du régime de membre qui est utilisé pour traiter les prestations d'ordonnance.
PCN Rx	Chaîne	Le numéro de contrôle de processeur (PCN) est un autre identificateur utilisé pour acheminer les remboursements des pharmacies.

Bibliothèque de widgets du portail des patients

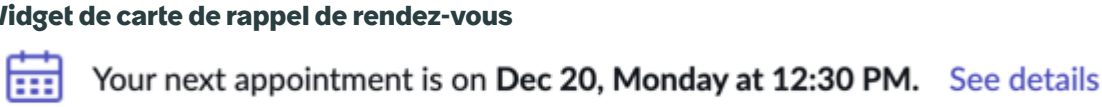
Les widgets inclus dans le portail des patients vous permettent de personnaliser leurs données et leur apparence ou de les consulter comme un exemple de code de base lors de la création de vos propres widgets.

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

Widget de carte de rappel de rendez-vous

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

Widget de carte de rappel de rendez-vous



Fonctionnalités principales

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

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

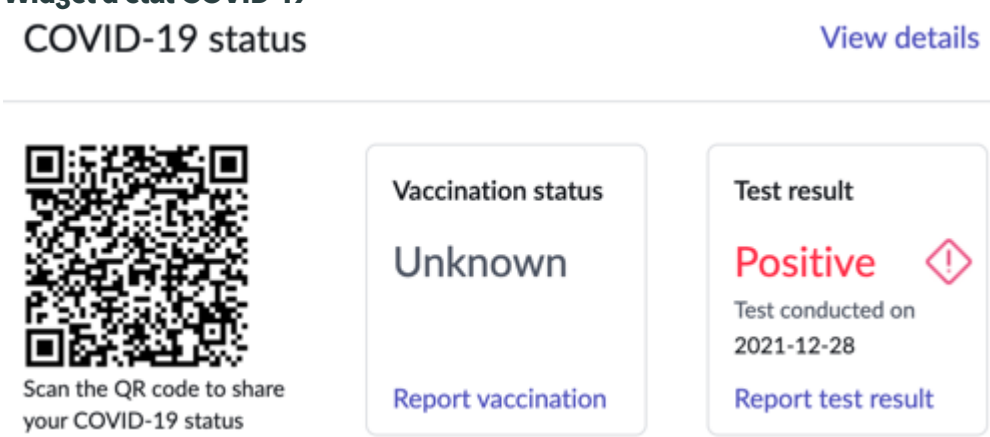
Widget d'état COVID-19

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget d'état COVID-19



Fonctionnalités principales

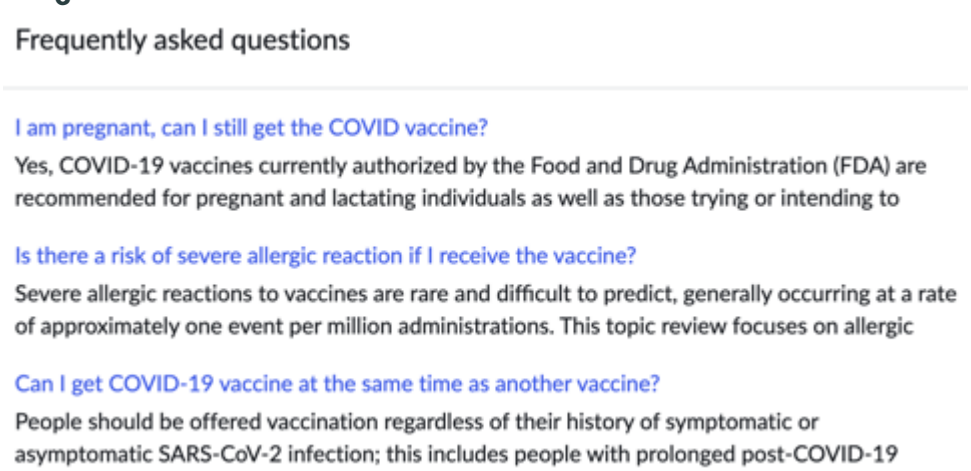
- S'affiche uniquement pour un utilisateur connecté une fois les informations personnelles renseignées et lorsque l'application Vaccine Administration Management est installée.
- Par défaut, affiche le code QR pour le statut de vaccination contre la COVID-19 , le statut de vaccination et le résultat du test COVID . Lorsque le statut vaccinal est inconnu, affiche le lien pour signaler le statut vaccinal. Lorsque le résultat du test COVID est positif ou aucun résultat, affiche le lien pour signaler le dernier résultat de test.
- Affiche le statut vaccinal contre la COVID-19 et les détails du résultat du test lorsqu'un utilisateur clique sur **Afficher les détails** sur le widget.

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

Widget de FAQ

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

Widget de FAQ



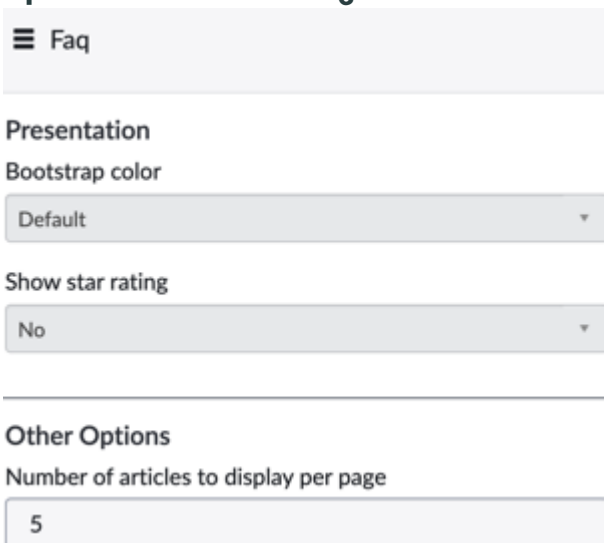
Fonctionnalités principales

- S'affiche pour les utilisateurs connectés et non connectés.
- Par défaut, affiche un maximum de cinq articles de la FAQ à partir de la Healthcare and Life Sciences base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance de widget de la FAQ



Champs d'options d'instance de widget de la FAQ

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

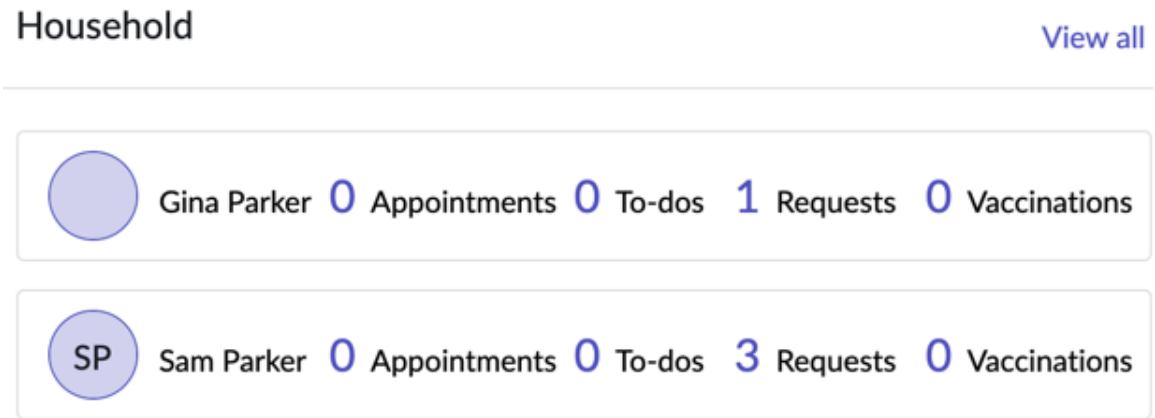
Widget Ménage

Le widget Ménage affiche une liste des membres du ménage dont l'utilisateur connecté est le représentant autorisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget Ménage



Fonctionnalités principales

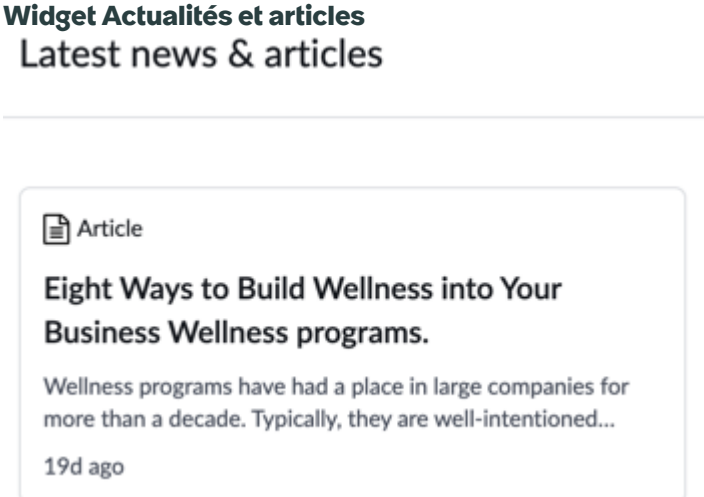
- S'affiche uniquement pour un utilisateur connecté avec les informations personnelles complétées et qui a des membres du ménage.
- Par défaut, affiche un maximum de deux membres du ménage par ordre croissant en fonction de leur nom et de leurs détails, y compris le nombre de rendez-vous à venir, d'éléments à faire, de demandes ouvertes et de vaccinations recommandées. Le numéro de chaque élément est lié à la page de détails de cet élément.
- Affiche tous les membres du ménage dont l'utilisateur connecté est un représentant autorisé et les détails du membre du ménage lorsque l'utilisateur clique sur Tout **afficher** sur le widget.

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

Widget Actualités et articles

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

Widget Actualités et articles



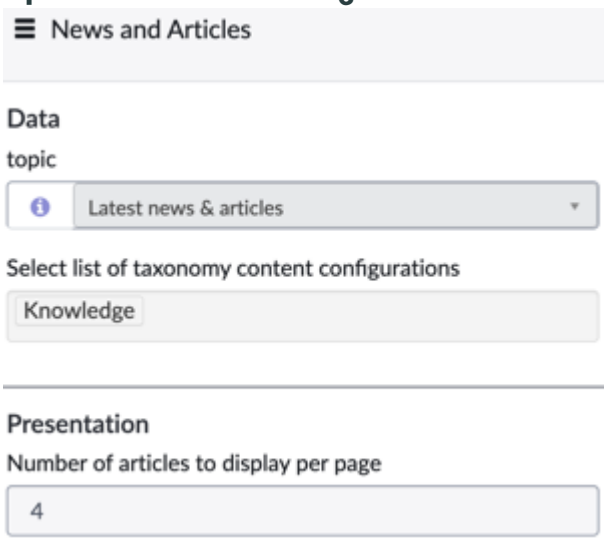
Fonctionnalités principales

- S'affiche pour les utilisateurs connectés et non connectés.
- Par défaut, affiche un maximum de quatre articles de la Healthcare and Life Sciences base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance de widget Actualités et Articles



Champs d'options d'instance de widget d'actualités et d'articles

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

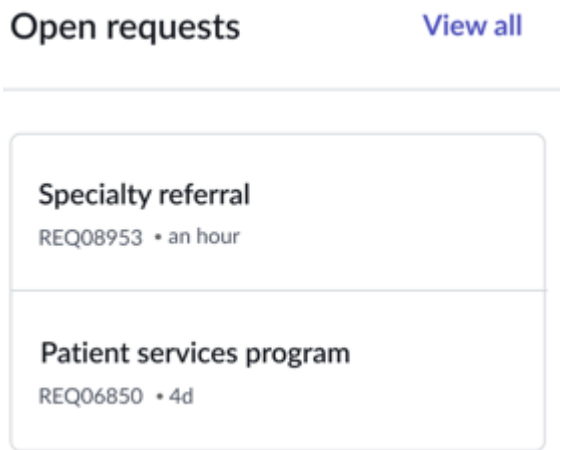
Widget des demandes ouvertes

Le widget Demandes ouvertes affiche une liste des demandes ouvertes, y compris les tickets liés aux soins de santé créés pour le patient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget des demandes ouvertes



Fonctionnalités principales

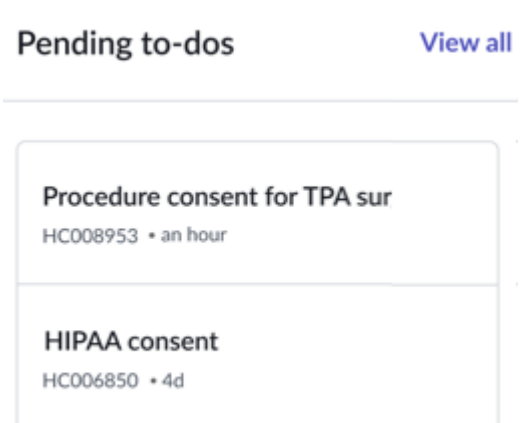
- S'affiche uniquement pour un utilisateur connecté avec les informations personnelles complétées.
- Par défaut, affiche un maximum de deux enregistrements de la table de ticket d'application qui étend la table Ticket de santé [sn_hcls_case] dans l'ordre croissant à la date de création. La table Demande de procédure [sn_previsit_procedure_request] disponible avec l'application et la table Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case] disponible avec l'application Pre-Visit Management sont des exemples de la table de ticket d'application Patient Support Services .
- Affiche toutes les demandes en attente et fermées dans les sections respectives lorsqu'un utilisateur clique sur Afficher **tout** sur le widget.

Le widget Demandes ouvertes n'inclut pas d'options d'instance.

Widget des tâches en attente

Le widget Tâches en attente affiche une liste des tâches affectées à un patient.

Widget des tâches en attente



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités principales

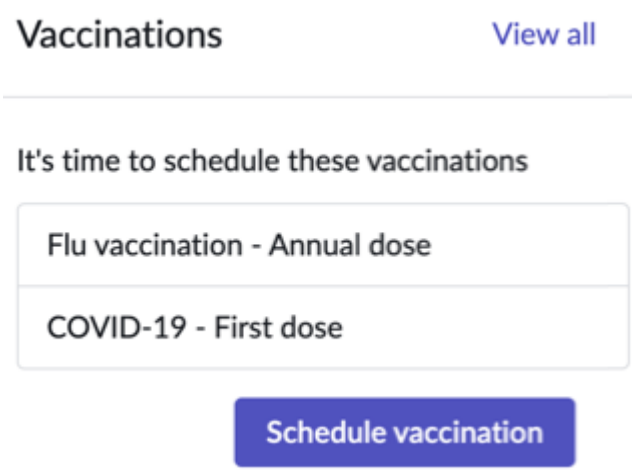
- S'affiche uniquement pour un utilisateur connecté avec les informations personnelles complétées.
- Par défaut, affiche un maximum de deux enregistrements de la table Tâche de santé [sn_hcls_task] dans l'ordre croissant selon la date de création.
- Affiche toutes les actions à faire en attente et fermées dans les sections respectives lorsqu'un utilisateur clique sur Afficher **tout** sur le widget.

Le widget Tâches en attente n'inclut pas d'options d'instance.

Widget de vaccinations

Le widget Vaccinations affiche une liste de vaccins recommandés pour l'utilisateur connecté.

Widget de vaccinations



Fonctionnalités principales

- S'affiche uniquement pour un utilisateur connecté avec les informations personnelles terminées et lorsque l'application Vaccine Administration Management est installée.
- Par défaut, affiche un maximum de trois programmes de la liste des programmes de vaccination auxquels l'utilisateur est éligible par ordre croissant à la date d'administration.
- Affiche toutes les vaccinations suggérées et terminées dans les sections respectives lorsqu'un utilisateur clique sur **Afficher tout** sur le widget.

Options d'instance du widget Vaccinations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'options d'instance du widget Vaccinations

Champ	Description
Élément limite	Nombre maximal de programmes de vaccination qui apparaissent sur le widget. La valeur par défaut est de **3**.

Formulaire Organisation de soins de santé

Le formulaire Organisation de soins de santé comprend les détails d'une organisation de soins de santé.

Champs du formulaire Organisation de soins de santé

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'organisation de soins de santé.
Type d'organisation	Type d'organisation de soins de santé que vous représentez. Pour plus d'informations sur les types d'organisation disponibles, consultez les types d'organisation définis dans les spécifications FHIR.
Interne	Option pour indiquer que l'organisation est interne.
ID d'organisation	Identificateur unique pour l'organisation.
Parent	Organisation parente associée à l'organisation.
Rue	Adresse postale de l'organisation.
Ville	Ville dans laquelle l'organisation est située.
État/Province	État ou province dans lequel l'organisation est située.
Code postal	Code postal de l'organisation.
Téléphone	Numéro de téléphone de l'organisation.
Télécopie	Numéro de fax de l'organisation.
Notes	Toute information sur l'organisation qu'il serait utile à d'autres de connaître.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'ordonnance de médicaments

Le formulaire d'ordonnance de médicaments comprend les détails de l'ordonnance commandée pour un patient.

Champs du formulaire Ordonnance de médicaments

Champ	Description
Prescription de médicaments	
Numéro	Numéro généré automatiquement pour l'ordonnance.
Patient	Nom du patient à qui le médicament sera administré.
Produit pharmaceutique	Produit médicamenteux prescrit au patient.
Praticien	Nom du praticien qui a commandé l'ordonnance pour le patient.
Ordonnance préalable	Ordonnance commandée plus tôt pour le patient.
Événement référencé sur les médicaments	Rencontre qui identifie l'occurrence d'un contact entre le patient et le fournisseur de soins de santé.
Organisation	Fournisseur de soins de santé responsable de l'ordonnance.
Spécification posologique	Spécification du dosage pour le patient. **Remarque :** Ce champ est défini comme obligatoire uniquement lorsqu'un programme est associé au ticket. Dans ce cas, l'ordonnance de médicaments est saisie selon la spécification posologique publiée pour le programme.
Statut	État de l'ordonnance commandée. Les statuts suivants sont disponibles par défaut : • Actif • Brouillon • Annulé • Terminé • Saisi par erreur • Expiré • En suspens

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Ordonnance de médicaments (suite)

Champ	Description
Prescription de médicaments	
	• Arrêté • Inconnu Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, voir les statuts des ordonnances de médicaments définis dans les spécifications FHIR.
Raison de l'état	Explication de l'état sélectionné.
Priorité	Urgence de la prescription qui est utilisée pour prendre une décision éclairée si elle doit être priorisée.
Date de création	Date et heure auxquelles l'ordonnance a été rédigée.
Date de début de validité	Première heure de la période de validité de l'ordonnance.
Date de fin de validité	Dernière heure de la période de validité de l'ordonnance.
ID externe	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Ticket	Ticket d'inscription associé à l'ordonnance.
Détails du diagnostic	
Lorsqu'un programme est associé au ticket, chaque champ de cette section est automatiquement défini sur sa valeur correspondante incluse dans le programme.	
Diagnostic primaire	Condition principale chez un patient soumise par le praticien comme motif du service de santé demandé.
Diagnostic tertiaire	Soins médicaux hautement spécialisés recommandés pour le patient par le praticien.
Diagnostic secondaire	Condition coexistante qui pourrait exister chez un patient soumis par le praticien.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Ordonnance de médicaments (suite)

Champ	Description
Prescription de médicaments	
Caractéristiques de la posologie	
Cette section n'apparaît que lorsqu'une spécification de dosage est associée à l'ordonnance de médicaments. La section affiche les caractéristiques de dosage configurées par votre administrateur pour la spécification de dosage sélectionnée.	
Détails de la posologie	
Cette section est automatiquement remplie lorsqu'une spécification de dosage est sélectionnée pour l'ordonnance de médicaments. Les champs de cette section sont en lecture seule et renseignés en fonction de leurs caractéristiques posologiques. Lorsqu'aucune spécification de dosage n'est sélectionnée, la section affiche la valeur telle qu'elle a été saisie par un représentant des soins de santé.	
Posologie	Recommandation de la posologie du médicament.
Quantité	Quantité du médicament spécifié en une seule injection.
Nombre de recharges autorisées	Nombre de recharges autorisées pour le médicament.
Instructions pour le patient	Instructions pour la posologie du produit médicamenteux.

Formulaire de police

Le formulaire de politique comprend les détails d'une politique de confidentialité associée à un ticket de santé.

Champs du formulaire Politique

Champ	Description
Numéro	Identificateur alphanumérique de profil de la police. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle politique à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ **Numéro** est POL00001000.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Politique (suite)

Champ	Description
	Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Politique [sn_hcls_policy]. Pour plus d'informations, voir Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table.
Catégorie de la politique	Ce champ doit être défini sur **Inscription**.
Type de politique	Type de la politique. Les politiques sont de l'un des types suivants : • **Standard** : Une politique qui n'exige pas qu'un formulaire de consentement soit signé par un patient. • **Modèle de document** : Une politique qui exige qu'un formulaire de consentement soit signé par un patient. Avec le type de politique Modèle de document, une tâche est créée pour que le patient signe le formulaire de consentement.
Durée de validité (en jours)	Nombre de jours de validité de la politique après la signature de la police par un patient.
Actif	Option permettant d'activer la politique de confidentialité.
Champ d'application	Type de consentement inclus dans la politique. Pour Consentement à la confidentialité, sélectionnez **Consentement à la confidentialité**. Sinon, ce champ doit rester vide.
Modèle de document	Modèle de document pour générer des lettres standard ou des documents associés à la politique. Ce champ n'est utilisé que lorsque le champ Type de politique est défini sur **Modèle de document**. **Remarque :** Vous ne pouvez associer qu'une seule politique active à un modèle de document. Pour plus d'informations, consultez Configurer des modèles de documents pour Healthcare and Life Sciences Service Management Core.
Lien vers la politique extérieure	Référence externe à la politique incluse dans un périmètre de consentement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Politique (suite)

Champ	Description
Nom de la politique	Nom permettant d'identifier la politique.
Contenu de la politique	Contenu de la politique qui doit être lu et accepté par les utilisateurs du portail patient au moment de l'inscription.

Formulaire de demande de pré-autorisation

Le formulaire de demande de pré-autorisation comprend les détails de la demande de pré-autorisation fournie par un payeur pour un patient.

Champs de formulaire de demande de pré-autorisation

Champ	Description
Numéro primaire d'autorisation préalable	Numéro de pré-autorisation primaire généré par l'organisation payeuse.
Numéro secondaire d'autorisation préalable	Numéro de pré-autorisation secondaire généré par l'organisation payeuse.
Diagnostic primaire	Condition principale chez un patient soumise par le praticien comme motif du service de santé demandé dans la demande de pré-autorisation.
Prescription de médicaments	Ordonnance de médicament pour laquelle la demande de pré-autorisation est créée pour le patient.
Statut	État d'approbation de la demande de pré-autorisation.
Date d'approbation	Date à laquelle la demande de pré-autorisation a été approuvée par l'organisation payeuse.
Début de validité	Date de début de la période de validité de la demande de pré-autorisation.
Valide jusqu'au	Date de fin de la période de validité de la demande de pré-autorisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de formulaire de demande de pré-autorisation (suite)

Champ	Description
Notes	Instructions ou explication pour la demande de pré-autorisation.

Propriétés du Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Il existe plusieurs propriétés avancées Healthcare and Life Sciences Service Management Core que vous pouvez configurer pour les fonctionnalités utilisées dans les Healthcare and Life Sciences applications.

Ces propriétés sont disponibles pour le Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Propriété	Description
Liste séparée par des virgules de toutes les tables de tâches à faire visible sur un portail de patient sn_hcls.à.faire.tâches.liste	Entrez une liste de noms de tables de tâches qui s'affichent en tant qu'élém de tâche sur un portail patient. Pour plusieurs entrées, séparez les noms d tables de tâches par des virgules. • Type : chaîne • Valeur par défaut : sn_doc_task sn_hcls_insurance_info_task • Emplacement : table Propriétés sys [sys_properties] • Pour en savoir plus : Spécifier une tâc les patients
Active l'auto-inscription sur le portail Soins de santé des patients sn_hcls.enable_self_registration	Définissez la propriété sur `Vrai` pour activer la fonctionnalité d'auto-inscrip dans le portail patient. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : table Propriétés sys [sys_properties] • Pour en savoir plus : Configurer la fonctionnalité d'auto-inscription sur le por patients
ID de catégorie de la FAQ sur le portail des patients	ID système de la section par défaut Catégorie de connaissances « Forum

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Healthcare and Life Sciences Service Management Core (suite)

Propriété	Description
sn_hcls.psp.patient_portal_faq_category_id	Questions » (table kb_category) du p des patients HCLS. Remplacer cela permettrait à quelqu' de remplacer la FAQ qu'il souhaite af sur le portail des patients HCLS. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 2bee428777400110ac9cd0cb8d5 • Emplacement : table Propriétés sys [sys_properties]
Portail des patients activer la conversion REM glide.service_portal.resize_text.patientportal.enable_rem_conversion	Variable spécifique pour le portail de services. Si vous définissez cette val sur vrai, le texte du portail de service peut être redimensionné jusqu'à 200 l'aide des paramètres du navigateur. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : table Propriétés sys [sys_properties]

Séparation de domaine et Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Healthcare and Life Sciences Service Management Core prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Domain Separation est disponible dans un Modèle de données Healthcare and Life Sciences format compatible avec la norme industrielle Health Level Seven International (HL7), y compris la norme FHIR (Fast Healthcare Interoperability Resources). L'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core inclut Séparation de domaine pour les tables de données, notamment la table Patient [sn_hcls_patient], la table Rendez-vous [sn_hcls_appointment], la table Vaccination [sn_hcls_immunization], entre autres. En outre, Séparation de domaine est disponible pour les données transactionnelles telles que les tâches de santé et les tickets de santé.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Pour les clients qui utilisent l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core pour émettre des demandes liées aux soins de santé, le domaine est défini à partir de la session de l'utilisateur connecté, dans le ticket ou la tâche créé, et des données de santé associées.

Cas d'utilisation

Lorsque les données de santé des prestataires de soins de santé sont séparées par domaines, les demandes de soins de santé et les tâches d'exécution correspondantes sont associées aux domaines client respectifs.

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

Santé et sciences de la vie Gestion des services Core contient les modules de chiffrement suivants.

sn_hcls.données_cliniques

Module de chiffrement : clinical_data AES-256.

Configurations des champs chiffrés

Table	Colonne
sn_hcls_allergy	recorded_date
sn_hcls_encounter	sn_hcls_encounter
sn_hcls_medication	end_date
sn_hcls_condition	recorded_date
sn_hcls_allergy	onset_date
sn_hcls_medication	reason_desc

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurations des champs chiffrés (suite)

Table	Colonne
sn_hcls_observation	observed_date
sn_hcls_allergy	onset_age
sn_hcls_medication_prescription	external_id
sn_hcls_procedure	performed_date_time
sn_hcls_immunization	status_reason
sn_hcls_encounter	start_time
sn_hcls_medication	status_reason
sn_hcls_condition	onset_age
sn_hcls_medication_prescription	status_reason
sn_hcls_medication	effective_date_time
sn_hcls_condition	onset_date
sn_hcls_medication	reason_code
sn_hcls_immunization	admin_date
sn_hcls_medication	start_date

Politique d'accès au module

Nom de la politique	Type	Rôle cible
Visionneuse de données cliniques	Rôle	sn_hcls.visionneur_de_données_cliniques
Accès au système de données cliniques	Accès au système	
Données cliniques : administrateur	Rôle	administrateur
Gestionnaire de données cliniques	Rôle	sn_hcls.gestionnaire

sn_hcls.données_fondations

Module de chiffrement : foundation_data AES-256.

Politique d'accès au module

Nom de la politique	Type	Rôle cible
Visionneuse de données de base	Rôle	sn_hcls.visionneuse_données_fondation
Données de base : administrateur	Rôle	administrateur
Accès au système des données de base	Accès au système	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politique d'accès au module (suite)

Nom de la politique	Type	Rôle cible
Gestionnaire de données de base	Rôle	sn_hcls.gestionnaire

sn_hcls.données_assurance_maladie

Module de chiffrement : health_insurance_data AES-256.

Configurations des champs chiffrés

Table	Colonne
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	secondary_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	motif
sn_hcls_pre_auth_header	notes
sn_hcls_member_plan	rx_pcn
sn_hcls_member_plan	member_number
sn_hcls_member_plan	rx_group
sn_hcls_insurance_info_task	rx_group
sn_hcls_insurance_info_task	rx_bin
sn_hcls_member_plan	rx_bin
sn_hcls_pre_auth_header	approved_date
sn_hcls_pre_auth_header	valid_to

Politique d'accès au module

Nom de la politique	Type	Rôle cible
Accès au système de données de l'assurance maladie	Accès au système	
Visionneuse de données d'assurance maladie	Rôle	sn_hcls.visionneuse_données_assurance_santé
Gestionnaire de données d'assurance maladie	Rôle	sn_hcls.gestionnaire
Données d'assurance maladie : administrateur	Rôle	administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politique d'accès au module (suite)

Nom de la politique	Type	Rôle cible
Accès au script correctif pour l'assurance maladie	Script	

sn_hcls.données_patient_patient

Module cryptographique : patient_data AES-256.

Configurations des champs chiffrés

Table	Colonne
sn_hcls_patient	nom
sn_hcls_patient	work_phone
sn_hcls_patient	marital_status
sn_hcls_patient	ethnicité
sn_hcls_patient	birth_date
sn_hcls_patient	occupation
sn_hcls_patient	middle_name
sn_hcls_patient	primary_email
sn_hcls_patient	course
sn_hcls_patient_identifier	valide
sn_hcls_patient	secondary_email
sn_hcls_patient	address_line
sn_hcls_patient	family_name
sn_hcls_patient	given_name
sn_hcls_patient	mobile_phone
sn_hcls_patient	home_phone
sn_hcls_patient	deceased_date_time
sn_hcls_patient	guarantor_id

Traduction automatique

Politique d'accès au module

Nom de la politique	Type	Rôle cible
Accès au système des données du patient	Accès au système	
Données du patient : administrateur	Rôle	administrateur
Visionneuse de données sur le patient	Rôle	sn_hcls.visionneur_de_données_patient
Gestionnaire de données patient	Rôle	sn_hcls.gestionnaire

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sn_hcls.données_des_praticiens

Module cryptographique : practitioner_data AES-256.

Configurations des champs chiffrés

Table	Colonne
sn_hcls_practitioner	secondary_email
sn_hcls_practitioner	nom
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	birth_date
sn_hcls_practitioner	work_email
sn_hcls_practitioner	primary_email
sn_hcls_practitioner	home_phone

Politique d'accès au module

Nom de la politique	Type	Rôle cible
Données du médecin : administrateur	Rôle	administrateur
Visionneuse de données du médecin	Rôle	sn_hcls.visionneur_de_données_de_praticien
Gestionnaire de données du médecin	Rôle	sn_hcls.gestionnaire
Données du médecin : HclsUtils	Script	
Accès au système des données du médecin	Accès au système	

sn_hcls.données_cycle_de_revenus

Module cryptographique : revenue_cycle_data AES-256.

Configurations des champs chiffrés

Table	Colonne
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	original_tcn

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurations des champs chiffrés (suite)

Table	Colonne
sn_hcls_claim_header	nom
sn_hcls_claim_line	service_end_date
sn_hcls_claim_header	payment_date
sn_hcls_claim_header	adjudicated_date
sn_hcls_claim_header	accepted_date
sn_hcls_claim_line	ndc_code
sn_hcls_claim_line	tooth_code
sn_hcls_claim_line	revenue_code
sn_hcls_claim_header	patient_account_no
sn_hcls_claim_line	line_title
sn_hcls_claim_header	submitted_date
sn_hcls_claim_header	medical_record_no

Politique d'accès au module

Nom de la politique	Type	Rôle cible
Gestionnaire du cycle des revenus	Rôle	sn_hcls.gestionnaire
Accès au système du cycle des revenus	Accès au système	
Données sur le cycle du chiffre d'affaires : administrateur	Rôle	administrateur
Visionneuse de données sur le cycle des revenus	Rôle	sn_hcls.visionneuse_données_cycle_de_revenus
Accès au script correctif pour le module Chiffre d'affaires	Script	

sn_vaccine_sm.vm_crypto_module

Module cryptographique : vm_crypto_module AES-256.

Configurations des champs chiffrés

Table	Colonne
sn_vaccine_sm_personal_info	occupation
sn_vaccine_sm_personal_info	preferred_id
sn_vaccine_sm_personal_info	code postal
sn_vaccine_sm_personal_info	province
sn_vaccine_sm_request	age_group
sn_vaccine_sm_personal_info	healthcare_worker

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurations des champs chiffrés (suite)

Table	Colonne
sn_vaccine_sm_personal_info	age_group
sn_vaccine_sm_request	any_infections
sn_vaccine_sm_questionnaire	recently_sick
sn_vaccine_sm_personal_info	sexe
sn_vaccine_sm_personal_info	pays
sn_vaccine_sm_personal_info	ethnicité
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issue_details
sn_vaccine_sm_questionnaire	recent_vaccination
sn_vaccine_sm_request	health_history
sn_vaccine_sm_request	any_reaction
sn_vaccine_sm_personal_info	other_occupation
sn_vaccine_sm_personal_info	rue
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issues
sn_vaccine_sm_personal_info	city
sn_vaccine_sm_questionnaire	any_other_comments
sn_vaccine_sm_questionnaire	pregnant

Politique d'accès au module

Nom de la politique	Type	Rôle cible
Crypto-clinicien des vaccins	Rôle	sn_vaccine_sm.clinician
Gestionnaire de chiffrement de vaccin	Rôle	sn_vaccine_sm.manager
Administrateur de crypto vaccin	Rôle	administrateur
Utilisateur de crypto vaccin	Rôle	sn_vaccine_sm.user
Accès au système de chiffrement du vaccin	Accès au système	

Options de chiffrement dans Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Fournit une prise en charge du chiffrement pour sécuriser les informations sensibles.

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

L'option Chiffrement au niveau des colonnes Enterprise sur est ServiceNow AI Platform prise en charge par l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chiffrement de champ Enterprise

Chiffrement de champ Enterprise fournit une aptitude de chiffrement améliorée par rapport à la prise en charge du chiffrement et utilise le cadre de travail de gestion des clés (KMF).

Lorsque, en tant qu'administrateur, vous installez l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core , les modules de chiffrement et les configurations de chiffrement pour chiffrer les champs sensibles avec le KMF sont également installés automatiquement. Pour gérer et auditer les opérations cryptographiques sur votre ServiceNow instance, en tant qu'administrateur, vous pouvez éventuellement activer le module d'extension Chiffrement de champ Enterprise (com.glide.now.platform.encryption).

Pour en savoir plus sur l'obtention Chiffrement de champ Enterprise de , reportez-vous à la section Activate Field Encryption . Pour plus d'informations sur la sélection du module de chiffrement parent, consultez Créer un module cryptographique .

Pour plus d'informations sur Starter et Chiffrement de champ Enterprise, reportez-vous à Chiffrement de champ .

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Champs chiffrés

Table	Champ
sn_hcls_allergy	recorded_date
sn_hcls_allergy	onset_date
sn_hcls_allergy	onset_age
sn_hcls_claim_header	billed_drg_code
sn_hcls_claim_header	service_provider_id
sn_hcls_claim_header	nom
sn_hcls_claim_header	payment_date
sn_hcls_claim_header	adjudicated_date
sn_hcls_claim_header	accepted_date
sn_hcls_claim_header	patient_account_no
sn_hcls_claim_header	submitted_date
sn_hcls_claim_header	medical_record_no

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Champs chiffrés (suite)

Table	Champ
sn_hcls_claim_line	service_start_date
sn_hcls_claim_line	original_tcn
sn_hcls_claim_line	service_end_date
sn_hcls_claim_line	ndc_code
sn_hcls_claim_line	tooth_code
sn_hcls_claim_line	revenue_code
sn_hcls_claim_line	line_title
sn_hcls_condition	recorded_date
sn_hcls_condition	onset_age
sn_hcls_condition	onset_date
sn_hcls_encounter	end_time
sn_hcls_encounter	start_time
sn_hcls_immunization	status_reason
sn_hcls_immunization	admin_date
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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Champs chiffrés (suite)

Table	Champ
sn_hcls_medication	reason_desc
sn_hcls_medication	status_reason
sn_hcls_medication	effective_date_time
sn_hcls_medication	reason_code
sn_hcls_medication	start_date
sn_hcls_medication	end_date
sn_hcls_medication_prescription	external_id
sn_hcls_medication_prescription	status_reason
sn_hcls_member_plan	group_number
sn_hcls_member_plan	rx_pcn
sn_hcls_member_plan	member_number
sn_hcls_member_plan	rx_group
sn_hcls_member_plan	rx_bin
sn_hcls_observation	observed_date
sn_hcls_patient	work_phone
sn_hcls_patient	nom
sn_hcls_patient	birth_date
sn_hcls_patient	occupation
sn_hcls_patient	middle_name

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Champs chiffrés (suite)

Table	Champ
sn_hcls_patient	external_id
sn_hcls_patient	primary_email
sn_hcls_patient	secondary_email
sn_hcls_patient	address_line
sn_hcls_patient	family_name
sn_hcls_patient	marital_status
sn_hcls_patient	Ssn
sn_hcls_patient	course
sn_hcls_patient	ethnicité
sn_hcls_patient	given_name
sn_hcls_patient	mobile_phone
sn_hcls_patient	home_phone
sn_hcls_patient	deceased_date_time
sn_hcls_patient	guarantor_id
sn_hcls_practioner	secondary_email
sn_hcls_practioner	nom
sn_hcls_practioner	external_id
sn_hcls_practioner	family_name
sn_hcls_practioner	mobile_phone

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Champs chiffrés (suite)

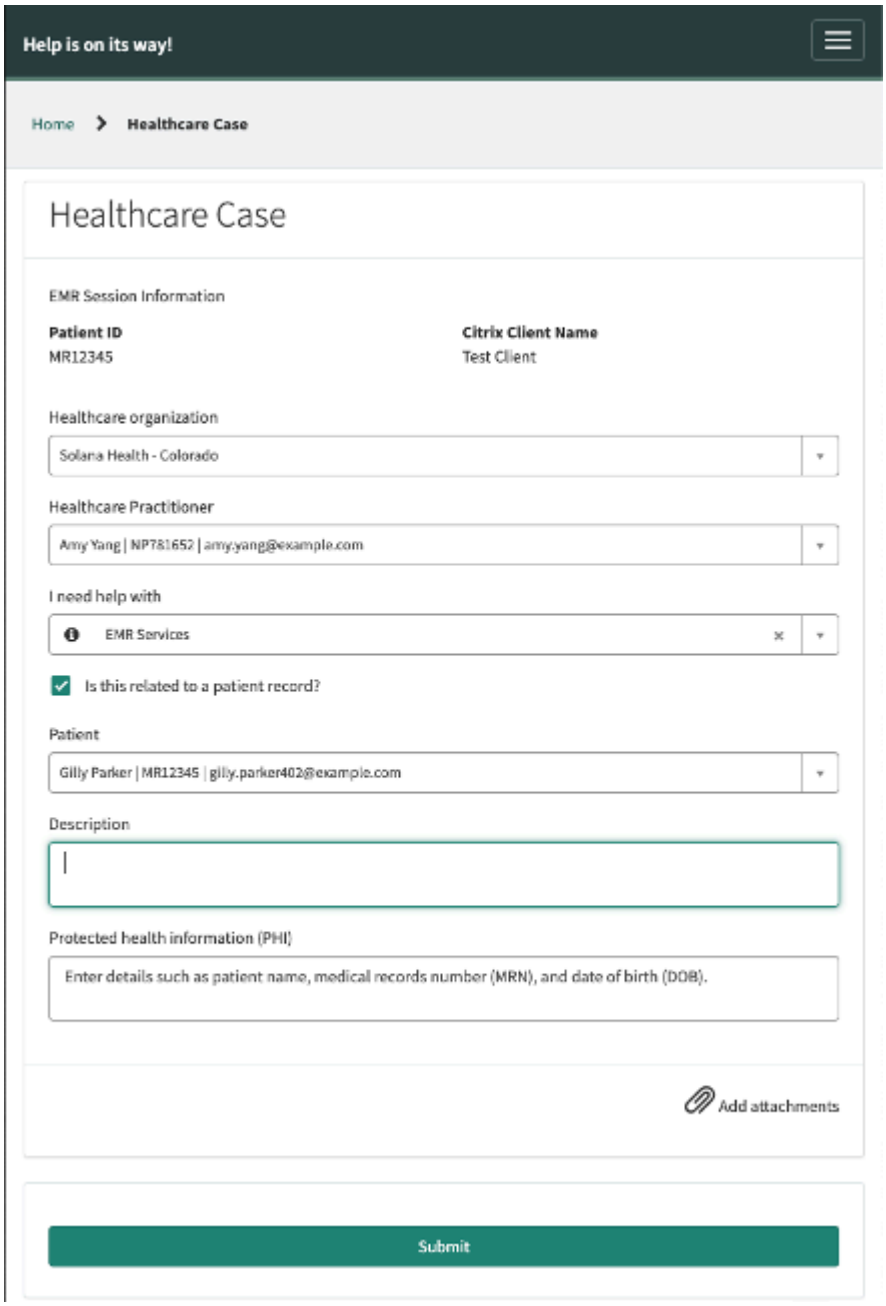
Table	Champ
sn_hcls_practioner	work_phone
sn_hcls_practioner	given_name
sn_hcls_practioner	birth_date
sn_hcls_practioner	work_email
sn_hcls_practioner	primary_email
sn_hcls_practioner	home_phone
sn_hcls_pre_auth_header	date_fax_received
sn_hcls_pre_auth_header	date_fax_received
sn_hcls_pre_auth_header	primary_preauth_num
sn_hcls_pre_auth_header	secondary_preauth_num
sn_hcls_pre_auth_header	valid_from
sn_hcls_pre_auth_header	motif
sn_hcls_pre_auth_header	notes
sn_hcls_pre_auth_header	approved_date
sn_hcls_pre_auth_header	valid_to
sn_hcls_procedure	performed_date_time

Support EMR

Avec l'application ServiceNow® Support EMR , simplifiez et rationalisez le processus de soumission ServiceNow des demandes de service liées à un système de dossiers médicaux électroniques (DME).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



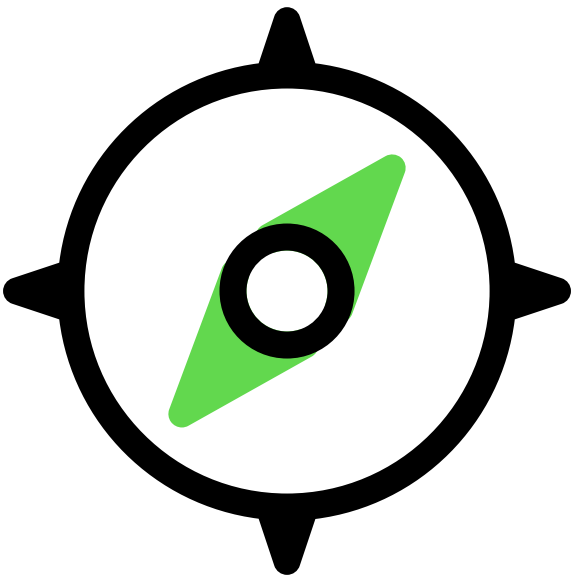
Traduction automatique

Créez des demandes de service directement à partir d'un système EMR qui peuvent ensuite être satisfaites à l'aide d'une instance ServiceNow.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

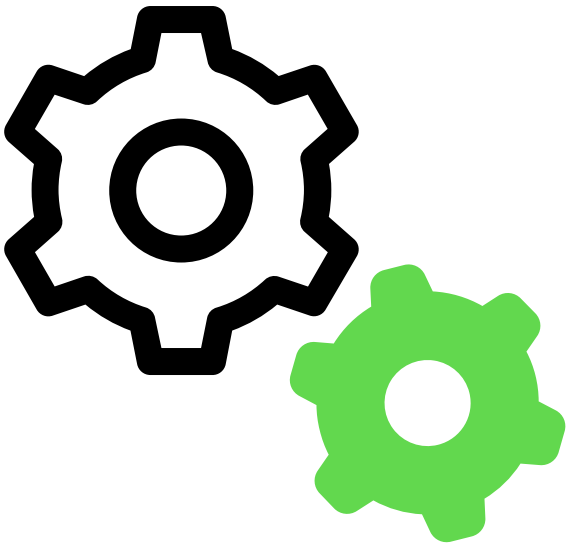
Premiers pas

Explorer

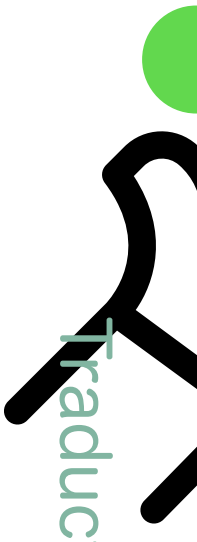


Découvrez comment les cliniciens et les agents de santé utilisent l'aide DME.

Configurer



Planifiez et configurez votre implémentation.

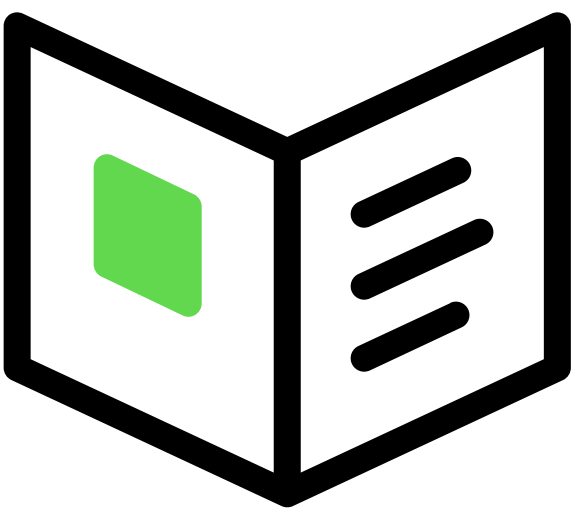


Soumettre de service

Résoudre

Résoudre les ServiceNow demandes de service à partir des systèmes EMR

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- API de demande d’aide à distance
- Support EMR forum sur le ServiceNow Community site

Explorer Support EMR

En savoir plus sur les fonctionnalités disponibles offertes par Support EMR pour vous aider à créer une expérience transparente pour que vos cliniciens émettent des demandes à partir d’un système de DME externe.

Vue d'ensemble de Support EMR

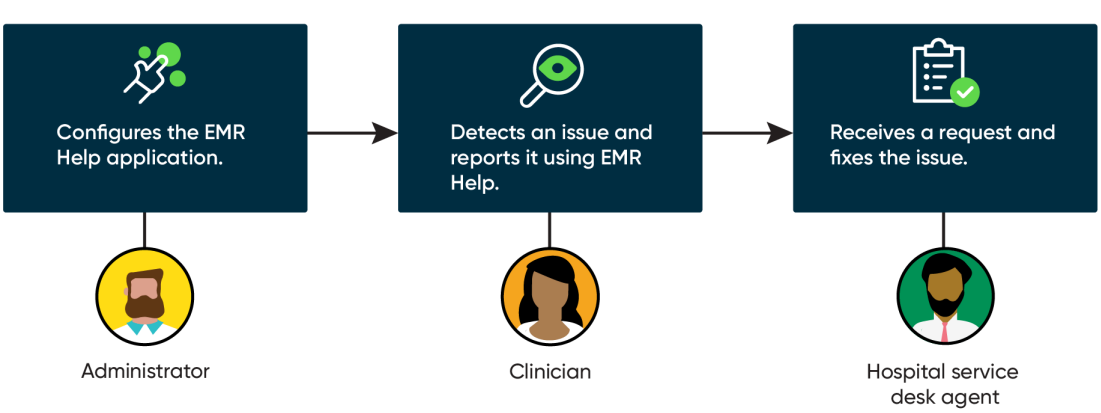
Optimisez le temps des cliniciens dans la prestation des soins aux patients en automatisant et en acheminant les demandes de service EMR des cliniciens aux bonnes équipes. Si une capacité de signalement des problèmes n’est pas disponible dans un système de DME, les cliniciens peuvent ne pas avoir le temps de le signaler, ce qui entraîne des problèmes non signalés ou des retards de résolution. Le fait d’avoir accès à un processus distinct de signalement des problèmes prend du temps aux patients et interrompt les flux de travail de routine.

Par exemple, un clinicien peut rencontrer un problème informatique ou lié aux soins de santé lors de la consultation d’un dossier de patient. Avec Support EMR, le clinicien peut demander un service directement dans le système EMR, qui crée automatiquement une demande de service dans une ServiceNow instance. Les détails nécessaires, tels que le dossier du patient, sont ajoutés automatiquement et l’agent de service peut résoudre rapidement et efficacement les problèmes détectés par le clinicien.

L’application Support EMR intègre un système EMR à votre ServiceNow instance pour permettre aux cliniciens de soumettre des demandes de service à partir du système EMR. Un enregistrement équivalent est créé dans votre ServiceNow instance pour chaque demande de service. Un agent de santé peut ensuite examiner et résoudre ces enregistrements à partir de votre ServiceNow instance.

Remarque :
L’aptitude de demande de ticket de santé ne peut être satisfaite que pour les types de tickets de santé personnalisés. Pour traiter les tickets de santé, vous devez d’abord créer votre propre type de ticket de santé personnalisé. Pour plus d'informations sur cette opération, consultez Configurer les types de tickets de santé pour l’aide EMR.

Workflow Support EMR



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le workflow de l'aide EMR :

1. Un administrateur configure l'application Aide EMR pour traiter différents types de problèmes de cliniciens soumis à partir d'un système EMR.
2. Un clinicien détecte un problème et crée une demande de service directement dans le système EMR à l'aide du portail d'aide EMR.
3. Un agent de service de bureau d'hôpital reçoit la demande et résout le problème à l'aide d'une ServiceNow instance.

Support EMR avantages

L'aide EMR fournit les avantages suivants :

Avantages de l'aide EMR

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Gagnez du temps en soumettant des demandes à votre instance ServiceNow directement à partir d'un système EMR.	Créez des demandes dans votre système EMR	Clinicien
Profitez d'une visibilité améliorée en suivant les enregistrements basés sur des tâches tels que les tickets, les incidents ou les commandes de travaux.	Modèle de données Support EMR	Agent Service Desk
Fournissez une assistance en matière de chiffrement pour sécuriser les informations sensibles.	Options de chiffrement dans Support EMR	Administrateur
Transmettez automatiquement les informations d'instance aux agents du centre de services hospitaliers.	Résoudre les demandes d'aide EMR	Agent Service Desk

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Support EMR, consultez :

- Configurer Support EMR
- Créez des demandes dans votre système EMR
- Résoudre les demandes d'aide EMR
- Référence Support EMR

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scénario de workflow de demande de service informatique

Utilisez l'application pour intégrer une ServiceNow instance à un système EMR et résoudre les Support EMR demandes de service IT soumises par les cliniciens.

Scénario : un système EMR est intégré à une ServiceNow instance à l'aide de l'application Aide EMR . À la suite de cette intégration, un formulaire d'aide est disponible dans le système EMR pour permettre aux cliniciens de soumettre des demandes de service informatique en tant qu'incidents sur l'instance ServiceNow .

Le graphique suivant montre comment un agent informatique résout le problème du clinicien abordé dans le scénario.

Traduction automatique

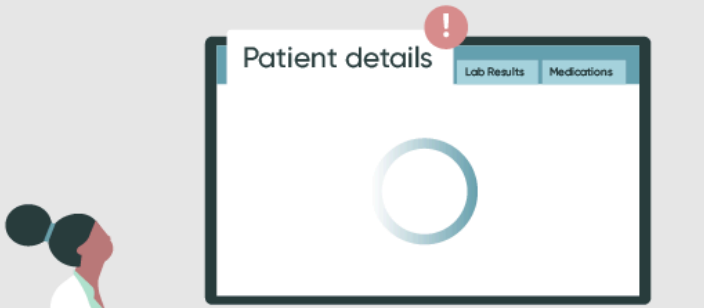
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de l'application Support EMR pour résoudre le problème du clinicien

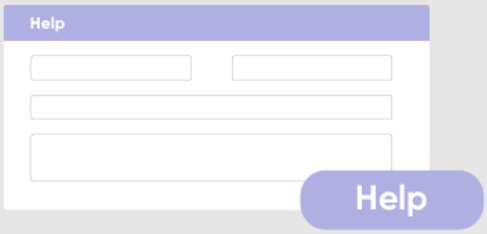
EMR Help

EMR system is integrated with a ServiceNow instance using the EMR Help application

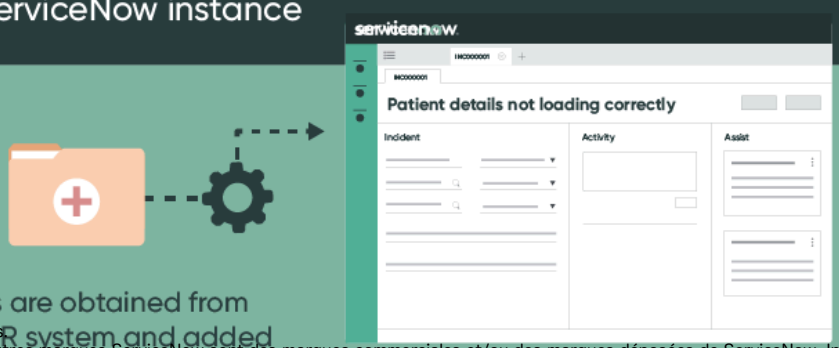
A clinician uses the EMR system to view details about the patient but experiences an issue with the patient record



The clinician submits a request for IT services using the Help form available in the EMR system



An incident record is created and assigned to an IT agent on the ServiceNow instance



Details are obtained from the EMR system and added to the incident record

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les étapes de workflow suivantes expliquent comment un agent informatique résout un problème de clinicien typique :

1. Lorsqu'il consulte les détails d'un patient dans le système DME, un clinicien constate que le dossier du patient ne se charge pas correctement.
2. Le clinicien demande un service informatique à l'aide du formulaire d'aide disponible dans le système EMR.
3. Une fois que le clinicien a envoyé la demande, un enregistrement d'incident est créé sur l'instance ServiceNow et affecté à un agent informatique.
4. Les détails de la session EMR, tels que l'ID du patient et le rôle du clinicien, sont obtenus à partir du système EMR et ajoutés automatiquement à l'enregistrement d'incident. À l'aide de ces informations supplémentaires, l'agent informatique découvre rapidement que le clinicien n'a pas l'accès approprié dans le système EMR.
5. L'agent informatique résout le problème d'accès pour le clinicien et résout l'incident.
6. Le clinicien vérifie que l'enregistrement du patient est maintenant affiché dans le système EMR.

Information associée

Explorer Support EMR

Configurer Support EMR

Soumettre des ServiceNow demandes de service informatique à partir de systèmes EMR

Affichage et résolution des ServiceNow demandes de service IT soumises à partir des systèmes EMR

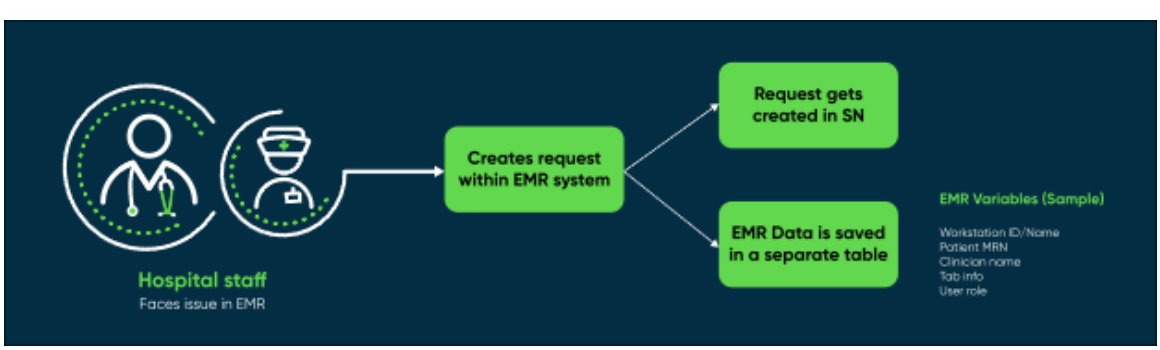
Configurer Support EMR

Configurez l'application pour traiter différents Support EMR types de problèmes de cliniciens soumis à partir d'un système de DME.

Vue d'ensemble de la configuration

La configuration de l'aide EMR implique l'installation de l'application, puis la configuration de l'accès et des données des utilisateurs.

Le personnel hospitalier qui utilise le système de DME est souvent confronté à divers défis. En cas de problème, ils peuvent initier une demande de service directement à partir du système EMR. Une fois qu'une demande de service est créée, le système génère automatiquement un incident dans son instance ServiceNow.



Simultanément, les variables pertinentes du DME, telles que l'ID du poste de travail, les détails du patient, les informations du clinicien et l'écran spécifique concerné, sont extraites du système EMR et stockées dans une table dédiée dans l'application EMR Help.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces informations supplémentaires améliorent la demande de service et fournissent aux prestataires des détails cruciaux pour un dépannage efficace.

- Installer Support EMR.

  Installez l'application Support EMR pour intégrer votre ServiceNow instance à un système EMR.

- Configurez la table de données pour un type de demande.

  Examinez la table de données associée à une demande informatique, telle que la table Données sur l'incident EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data]. Ensuite, assurez-vous que la table comporte des colonnes pour stocker chaque variable système que vous prévoyez d'extraire d'un système EMR. Ajoutez de nouvelles colonnes correspondant aux variables système qui n'existent pas dans la table.

  Si aucune table de données n'existe pour une demande informatique, créez une autre table de données en étendant la table de données de demande à distance [sn_ind_rmt_help_request_data].

  Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Support EMR.

- Configurer les paramètres de demande pour les systèmes EMR.

  Configurez les paramètres de demande distante pour un système EMR.

- Configurer les définitions de demandes pour les systèmes EMR.

  Créez ou modifiez des définitions de demandes pour prendre en charge les demandes de service informatique à partir d'un système EMR. En outre, mappez les paramètres de demande distante avec les colonnes de la table de données de demande associée à votre tâche.

- Affecter des rôles pour Support EMR les utilisateurs.

  Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données dans l'application Support EMR .

- Configurer les types de tickets de santé pour l'aide EMR.

  Configurez les types de tickets de santé pour l'aide EMR afin de répondre aux demandes de service faites à partir du portail d'aide EMR.

  Le type de ticket de santé de base [sn_hcls_case] est un type de ticket abstrait qui fournit une base à partir de laquelle s'étendre lors de la création de vos propres types de tickets de santé.

- Configurer l'authentification par jeton de synthèse pour l'aide EMR.

  Configurez l'authentification unique ServiceNow avec Epic à l'aide de l'authentification par jeton de synthèse.

- Configurer la prise en charge iFrame pour l'aide EMR dans ServiceNow

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l’aide EMR pour un lancement dans un cadre dans Epic Hyperspace et Hyperdrive.

- Configurer la barre latérale contextuelle des informations sur la session EMR.

  Configurez la barre latérale contextuelle des informations sur la session EMR dans l’espace de travail pour gérer les champs qui s’y affichent.

- Configuration du portail de services d’aide EMR.

  En tant qu’administrateur, vous pouvez configurer le portail de services d’aide EMR pour l’envoi de demandes de service informatique à partir d’un système EMR.

- Configurer le processus d’exécution de demande de service IT

  Gérez les demandes de service informatique soumises à partir de votre système EMR à l’aide d’un portail de services dédié ou d’un module de support système.

- (Facultatif) Implémenter le chiffrement dans l’aide EMR.

  Chiffrez les champs, les pièces jointes ou les deux pour sécuriser les données de votre système EMR .

- (Facultatif) Personnaliser les paramètres de tâche URL et REST API pour les systèmes EMR.

  Utilisez des points d’extension scriptés pour manipuler les paramètres d’URL et les paramètres de tâche de l’API REST pour un système EMR.

Informations supplémentaires sur la configuration

- Pour configurer l’authentification par jeton de synthèse pour Support EMR, consultez l’article Comment configurer l’authentification par jeton de synthèse pour EMR Aide avec l’hyperespace épique [KB1002504] dans la base de Now Support connaissances.

- Pour configurer l’aide EMR pour le lancement dans un iframe dans Epic Hyperspace et Hyperdrive, consultez l’article Comment configurer l’aide EMR pour le lancement dans un iFrame dans Epic Hyperspace et Hyperdrive [KB1207128] dans la base de Now Support connaissances.

Installer Support EMR

Vous pouvez installer l’application Support EMR (sn_ind_rmt_help) si vous disposez du rôle administrateur. L’application inclut des données de démonstration.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Vérifiez qu’un ServiceNow ITSM package Core pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie est déjà installé par un administrateur.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Support EMR :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Support EMR.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Support EMR (sn_ind_rmt_help).

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Si des modules d'extension et des applications dépendants sont répertoriés, ils sont installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer l'application Aide EMR .
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Modèle de données Support EMR

Le Support EMR modèle de données permet aux cliniciens de soumettre des demandes de service sur votre ServiceNow instance à partir d'un système EMR.

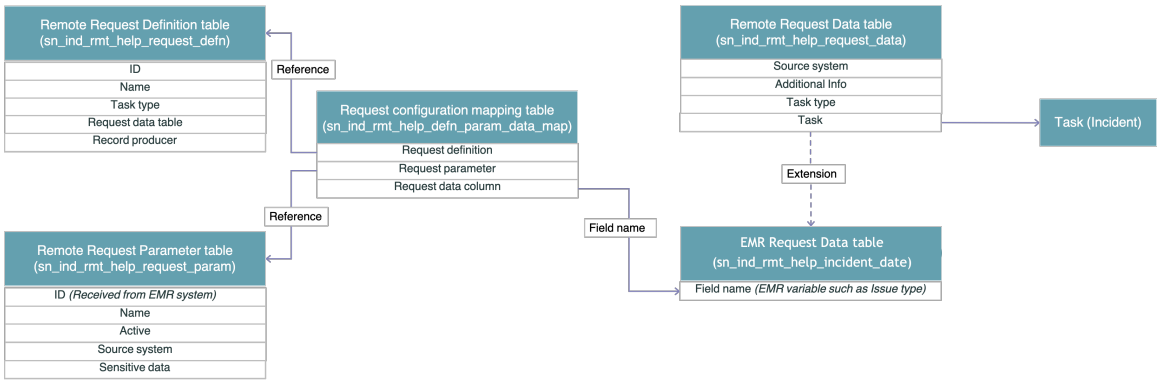
Le Support EMR modèle de données accède uniquement aux données du système EMR nécessaires au fonctionnement de l'application Support EMR .

Le diagramme suivant montre les tables et leurs colonnes, ainsi que les relations entre chaque table, qui composent le modèle de Support EMR données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle de données Support EMR



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

- ServiceNow AI Platform tables de tâches telles que la table Incident [incident] ou Ticket de santé [sn_hcls_case].
- Tables incluses avec l'application Support EMR :
  - Table de définition de demande distante
  - Table des paramètres de demande à distance
  - Table de données de demande à distance
  - Table de données de la demande EMR
  - Table de mappage de configuration de la demande

Configurer la table de données pour un exemple de type de demande

Passez en revue la table de données associée à une demande, telle que la table Données de demande EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data], et assurez-vous que la table comporte des colonnes pour stocker chaque variable système que vous prévoyez d'extraire d'un système EMR.

Imaginons, en tant qu'administrateur, que vous souhaitiez inclure une rencontre de variable système provenant d'un système EMR dans le type de demande d'incident EMR.

Vous pouvez confirmer que la variable système de rencontre apparaît sur le type de demande d'incident à l'aide du workflow suivant :

1. Pour passer en revue la table Données de la demande EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data], accédez à **Tous** > **Définition du système** > **Tables** et la sélection de la table.
2. Vous vérifiez si une colonne correspondant à la variable système de rencontre existe dans la table.

   Vous observez que la colonne n'existe pas.

3. Vous pouvez ajouter une nouvelle colonne correspondant à la variable système de rencontre en cliquant sur **Nouveau** dans la liste connexe Colonnes et en remplissant les détails de colonne associés à la variable système de rencontre sur le formulaire d'entrée du dictionnaire, puis en cliquant sur **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les définitions de demandes pour les systèmes EMR

Créez ou modifiez des définitions de demande pour accepter les demandes de service provenant d'un système EMR sur votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

- Définissez le périmètre de l'application à l'aide Support EMR du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .
- Assurez-vous que des paramètres de demande et des colonnes équivalentes pour tous les paramètres de demande existent dans la table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data]. Pour plus d'informations, consultez Configurer les paramètres de demande pour les systèmes EMR.

Rôle requis : sn_ind_rmt_help.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une définition de demande est un modèle du type de demande provenant d'un système EMR. Par défaut, la définition de demande de demande de service IT [sn_it_request] est fournie pour les enregistrements de tâche de type Incident et mappées au système EMR. Les paramètres associés à cette définition de demande sont également prédéfinis et mappés aux colonnes de la table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] ou de sa table de données étendue (par exemple, table Données de demande EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data]).

Remarque :
Un utilisateur disposant du rôle sn_ind_rmt_help.admin ne peut pas supprimer la définition de demande prédéfinie et les paramètres de mappage de configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Support EMR** > **Administration** > **Définitions de demandes**.
2. Dans la liste Définitions de demandes distantes, modifiez une définition de demande existante ou créez une autre définition de demande.
   - Pour modifier une définition de demande existante, cliquez sur une définition de demande dans la colonne **ID** de la liste Définitions de demandes distantes.
   - Pour créer une autre définition de demande, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Définitions de demandes distantes.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de définition de demande à distance

Champ	Description
ID	Identificateur unique de la définition de demande. **Remarque :** Vous ne pouvez pas modifier un ID une fois la définition de la demande créée.
Nom	Nom permettant d'identifier la définition de demande.
Type de tâche	Table de tâches associée à la demande de service IT.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple, la table Incident [incident].
Table de données de demande	Table de données pour stocker des données supplémentaires du système EMR. Les données supplémentaires peuvent inclure l'environnement, le poste de travail et d'autres données du système EMR.
Créateur d'enregistrement	Créateur d'enregistrement pour modifier les champs d'un enregistrement de tâche et les rendre disponibles sur un formulaire de demande de service IT. Vous utilisez un créateur d'enregistrement avec un portail de services dédié.
Paramètres de tâche REST API	
Paramètres des API REST basées sur un script. Vous pouvez utiliser des API REST scriptées avec des modules de support système. Pour plus d'informations, consultez API de demande d'aide à distance .	
Paramètres de création de tâche	Paramètres d'un enregistrement de tâche disponibles lors de la création d'une demande de service IT dans le système EMR.
Paramètres de la liste des tâches	Paramètres d'un enregistrement de tâche disponibles lors de l'affichage d'une liste de demandes de service IT dans le système EMR.
Paramètres des détails des tâches	Paramètres d'un enregistrement de tâche disponibles lors de l'affichage des détails d'une demande de service IT dans le système EMR.
Paramètres de la mise à jour des tâches	Paramètres d'un enregistrement de tâche disponibles lors de la mise à jour d'une demande de service IT dans le système EMR.

Remarque :
Pour pouvoir entrer les paramètres de tâche de l'API Rest, cliquez sur l'icône de verrou correspondant au type de paramètre. Par exemple, pour entrer des paramètres de création de tâche :

a. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les paramètres de création de tâche ( ).

b. Déplacez les paramètres souhaités des paramètres disponibles dans la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné** .

c. Cliquez sur l'icône Haut ou Bas pour organiser les paramètres dans l'ordre dans lequel vous souhaitez qu'ils apparaissent sur la page Demande de service informatique du système EMR, puis cliquez sur l'icône Verrouillage des paramètres de création de).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Enregistrez les paramètres de définition de demande distante.
   - Pour enregistrer une nouvelle définition de demande, cliquez sur **Soumettre**.
   - Pour enregistrer les changements apportés à une définition de demande existante, cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Stockez les données d'un paramètre de demande dans la table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] en mappant le paramètre de demande à une colonne de la table de données de demande.

   a. Dans la section Mappages de configuration des demandes, modifiez un mappage de configuration existant ou créez un autre mappage de configuration.
      - Pour modifier un mappage de configuration existant, cliquez sur l'icône d'aperçu (icône ⓘ en regard d'un paramètre de demande dans la colonne **Paramètre de demande** de la section Mappages de configuration de la demande, puis cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
      - Pour créer un autre mappage de configuration, cliquez sur **Nouveau** dans la section Mappages de configuration des demandes.

   b. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de mappage de configuration pour une demande

Champ	Description
Paramètre de demande	Paramètre de demande reçu du système EMR.
Colonne de données de demande	Nom de colonne dans la table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] ou son extension dans l'instance ServiceNow .

Remarque :
Vous mappez un paramètre de demande à une colonne unique dans la table de données. Toutefois, lorsque des paramètres similaires provenant de différents systèmes EMR sont disponibles, vous pouvez les mapper à la même colonne de la table de données.

   c. Enregistrez le mappage de configuration.
      - Si vous avez créé un nouveau mappage de configuration, cliquez sur **Soumettre**.
      - Si vous avez modifié un mappage de configuration existant, cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les paramètres de demande pour les systèmes EMR

Définissez les paramètres pour inclure les variables EMR d'un système EMR dans une ServiceNow demande de service.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ind_rmt_help.admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les paramètres sont des variables EMR définies dans un système EMR qui enrichissent une demande de service.

Vous pouvez également créer des paramètres spécifiques au système en tant que paramètres de demande distante pour envoyer des données sous forme de variables EMR qui sont automatiquement renseignées sur le formulaire d'aide d'une demande. Par exemple, vous pouvez utiliser un paramètre spécifique au système pour stocker le paramètre de station de travail ou d'environnement d'un utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Support EMR** > **Administration** > **Paramètres de demande**.
2. Dans la liste Paramètres de demande distante, modifiez un paramètre existant ou créez un autre paramètre.
   - Pour modifier un paramètre de demande existant, sélectionnez le paramètre dans la colonne **ID** de la liste Paramètres de demande distante.
   - Pour créer un autre paramètre de demande, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Paramètres de demande distante.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Paramètres de demande à distance

Champ	Description
ID	Identificateur unique du paramètre mis à la disposition d'un système EMR. **Remarque :** Vous ne pouvez pas modifier un ID une fois la définition de la demande créée.
Nom	Nom permettant d'identifier le paramètre de demande.
Actif	Option permettant d'activer le paramètre de demande.
Système source	Système EMR auquel le paramètre est mappé. Les types de systèmes sources auxquels le paramètre peut être associé sont les suivants : ○ **Epic** : système EMR Epic. ○ **Cerner** : Système Cerner EMR. ○ **Tout système** : tout type de système EMR, y compris un système Epic EMR ou un système Cerner EMR. **Remarque :** Pour ajouter d'autres entrées du système source, vous pouvez modifier l'entrée de dictionnaire de la colonne **Système source** de la table Paramètre de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_param].
Données sensibles	Option pour indiquer que le paramètre contient des données sensibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Enregistrez les paramètres de demande distante.
   - Pour enregistrer un nouveau paramètre, cliquez sur **Soumettre**.
   - Pour enregistrer les modifications apportées à un paramètre existant, cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Si vous avez créé un nouveau paramètre de demande, ajoutez une colonne équivalente à la table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] ou à sa table de données enfant étendue.

Remarque :
Si une colonne pour une variable EMR existe déjà dans la table de données, vous pouvez réutiliser la même colonne au lieu de créer une autre colonne. Par exemple, si vous avez plusieurs systèmes EMR avec quelques variables EMR communes, vous pouvez mapper la variable commune de différents systèmes EMR à la même colonne de la table de données.

Affecter des rôles pour Support EMR les utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données dans l'application Support EMR .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Support EMR.

Rôles requis pour Support EMR

Rôles	Tâches
sn_ind_rmt_help.admin	Configurez des définitions de demandes distantes et des tables de données, identifiez les API REST scriptées à utiliser et configurez un créateur d'enregistrement.
sn_ind_rmt_help.demandeur	Soumettez et surveillez une ServiceNow demande de service à partir d'un système EMR.
sn_ind_rmt_help.visionneuse	Affichez les détails des données EMR associées à une ServiceNow demande de service. **Remarque :** Affectez le rôle sn_ind_rmt_help.viewer aux agents qui travaillent sur les problèmes signalés par le système EMR. Par défaut, ce rôle donne accès aux variables EMR stockées dans la table Données de la demande EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data].

Procédure

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

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les types de tickets de santé pour l'aide EMR

Configurez les types de tickets de santé pour l'aide EMR afin de répondre aux demandes de service faites à partir du portail d'aide EMR.

Le type de ticket de santé de base [sn_hcls_case] est un type de ticket abstrait qui fournit une base à partir de laquelle vous pouvez vous appuyer lors de la création de vos propres types de tickets de santé.

L'aide EMR fournit un créateur d'enregistrement et une définition de demande par défaut basés sur ce type de cas de base comme exemple de la façon dont vous pouvez configurer le vôtre.

Vous devez configurer votre propre type de ticket de santé pour traiter les enregistrements créés par rapport au type de ticket abstrait. Pour en savoir plus sur le type de ticket Soins de santé abstrait, reportez-vous à la section Table de tickets de santé.

Les étapes suivantes vous guident dans la création d'un type de ticket et la modification du créateur d'enregistrement par défaut et de la définition de la demande pour le prendre en charge.

Configuration requise

- Un administrateur ServiceNow
- Support EMR
- Santé et sciences de la vie Service Management Core

Créer un type de ticket de santé personnalisé

Créez un type de ticket de santé personnalisé pour l'aide EMR.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Définissez votre champ d'application sur Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

https://player.vimeo.com/video/973253728?h=8dc20844dc&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants :
   - Étiquette : l'étiquette de votre type de ticket de santé. Par exemple, Ticket EMR
   - Nom : nom de table de votre type de ticket de santé. Par exemple, sn_hcls_emr_case
   - Étend la table : Ticket de santé
4. Dans l'onglet Contrôles, définissez la numérotation automatique sur **vrai**.
5. Dans l'onglet Accès à l'application, renseignez les champs comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Autorisation de lecture : vrai
- Peut créer : Vrai
- Peut mettre à jour : vrai
- Peut supprimer : vrai
- Permettre la configuration : vrai

6. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête et sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer vos mises à jour.
7. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires en haut à gauche et cliquez sur **Configurer** > **Dictionnaire**.
8. Dans la vue de liste Entrées du dictionnaire, localisez l'entrée de dictionnaire pour le type de caste que vous avez créé en saisissant comme suit dans les champs de recherche de colonne correspondants :
   a. Tableau : sn_hcls_emr_case
   b. Type : collection
9. Ouvrez sn_hcls_emr_case.
10. Définissez **l'audit** sur vrai.
11. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Vous avez maintenant un nouveau type de ticket étendu à partir du ticket de type de ticket abstrait Santé. Pour en savoir plus sur le type de ticket Soins de santé abstrait, reportez-vous à la section Table de tickets de santé.

Que faire ensuite

Configurer le créateur d'enregistrement pour votre type de ticket de santé.

Configurer le créateur d'enregistrement pour votre type de ticket de santé

Mettez à jour le créateur d'enregistrement de ticket de santé pour qu'il pointe vers la table que vous venez de créer.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Définissez votre champ d'application sur Aide EMR.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

https://player.vimeo.com/video/952157336?h=d1a1aa4aa1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Ouvrez le créateur d'enregistrement **Ticket de santé** .
3. Définissez le nom de la table sur votre nouveau type de ticket de santé.
   Par exemple, **Affaire EMR**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Cliquez sur **Continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Vous avez configuré le créateur d'enregistrement pour qu'il pointe vers la table que vous venez de créer.

Que faire ensuite
Configurer la définition de demande pour votre type de ticket de santé.

Configurer la définition de demande pour votre type de ticket de santé

Configurez la définition de demande de ticket HCLS pour prendre en charge le type de ticket de santé nouvellement créé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Définissez votre champ d'application sur Aide EMR.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

https://player.vimeo.com/video/973253782?h=17b93aad2b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Support EMR** > **Administration** > **Définitions de demandes**.
2. Ouvrez la définition **de ticket HCLS** [sn_hcls_case_request].
3. Définissez le champ Type de tâche sur votre nouveau type de ticket de santé.
   Par exemple, **Affaire EMR**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Vous avez configuré la définition de demande de ticket HCLS pour prendre en charge votre type de ticket de santé.

Que faire ensuite
Configurer la page d'enregistrement de santé pour prendre en charge votre type de ticket de santé personnalisé.

Configurer la page d'enregistrement de santé pour prendre en charge votre type de ticket de santé personnalisé

Configurez la page des enregistrements de santé dans l'espace de travail pour inclure votre type de ticket personnalisé afin d'afficher les informations sur la session EMR.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Définissez votre champ d'application sur Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

https://player.vimeo.com/video/973253823?h=bba8a55e50&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans Expériences, ouvrez Espace **de travail configurable CSM/FSM**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Entrante **Pages et variantes** > **Enregistrement**, cliquez sur **la page d'enregistrement des soins de santé voltron**.
4. Basculez le bouton **Paramètres** .
5. Dans Conditions, sous Conditions de variante, ajoutez une instruction OU supplémentaire qui inclut votre nouveau nom de type de ticket de santé : `^ORtable=<votre nom de table>`

   Par exemple :

   ```
   table=sn_hcls_patient^ORtable=sn_hcls_case^ORtable=sn_hcls_emr_case
   ```

   Remarque :
   Pour trouver le nom de la table de votre type de ticket de santé, accédez à Toutes les tables de > de définition du système > et recherchez votre nouveau type de ticket de santé. Le nom de la table s'affiche dans la colonne Nom.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Vous avez maintenant configuré l'espace de travail pour inclure votre type de ticket de santé personnalisé.

Configurer l'authentification par jeton de synthèse pour l'aide EMR

Configurez l'authentification unique ServiceNow avec Epic à l'aide de l'authentification par jeton de synthèse.

L'instance ServiceNow reçoit un nom d'utilisateur et un jeton de synthèse dans un en-tête HTTP non chiffré à partir d'un enregistrement FDI d'hyperespace épique. ServiceNow lit les valeurs d'en-tête HTTP et valide le jeton de synthèse. Si le jeton de synthèse est validé, l'instance recherche les informations d'identification correspondantes de l'utilisateur dans la table Utilisateur. S'il existe une valeur correspondante, l'utilisateur est connecté. Si le jeton de synthèse n'est pas validé correctement ou s'il n'y a aucun utilisateur correspondant dans la table utilisateur, l'utilisateur est redirigé vers une page de connexion standard et aucun accès n'est accordé.

L'authentification par jeton Digest avec Epic Hyperspace/Hyperdrive nécessite :

- Une clé de chiffrement générée unique à l'implémentation de l'hyperespace/hyperdrive Epic
- Bibliothèque Script Include ou Javascript capable de déchiffrer AES256
- Un enregistrement d'intégration (FDI) configuré dans l'hyperespace qui transmet le jeton d'utilisateur et de digest à l'instance cible dans le paramètre d'URL
- Un administrateur ServiceNow
- Un analyste d'épopée

Pour obtenir des instructions sur la façon d'effectuer cette configuration, consultez l'article Comment configurer l'authentification par jeton Digest pour EMR Aide avec Epic Hyperspace and Hyperdrive [KB1002504] dans la base de Now Support connaissances.

Configurer la prise en charge iFrame pour l'aide EMR dans ServiceNow

Configurer l'aide EMR pour un lancement dans un cadre dans Epic Hyperspace et Hyperdrive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour qu'une page ou un portail ServiceNow puisse être lancé dans un iframe, un en-tête de réponse HTTP doit être configuré avec la politique de sécurité de contenu correcte. Cette politique de sécurité du contenu détermine quels sites Web tiers peuvent charger une page ou un portail ServiceNow à l'intérieur d'un iframe.

Le portail d'aide EMR (Industry Remote Portal) doit avoir un en-tête de réponse HTTP spécifique configuré pour l'URL du site Epic Hyperdrive lançant l'aide EMR dans un iframe.

Cet en-tête de réponse HTTP devra être placé après tous les en-têtes de réponse HTTP globale et « Ajouter par » doit être défini sur Remplacer.

Cette configuration fonctionnera à la fois pour Hyperdrive et Hyperspace. ServiceNow détecte la version du navigateur et modifie automatiquement l'en-tête de réponse HTTP en conséquence.

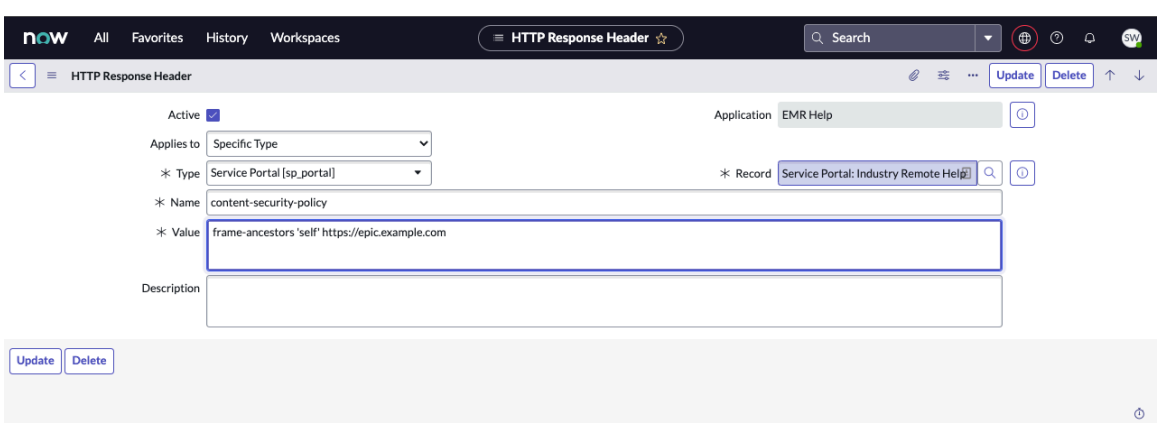
Procédure

1. Définissez le champ d'application sur Aide EMR.
2. Accédez à la **Tous** > **En-têtes des réponses HTTP**.

   (ou recherchez sys_response_header.list)
3. Cliquez sur les en-têtes de la réponse HTTP.
4. Cliquez sur Nouveau dans la vue de liste.
5. Remplissez le formulaire En-tête de réponse HTTP comme suit.
6. Cliquez sur Soumettre.
7. Dans la vue de liste, triez par champ Commande.
8. Double-cliquez dans le champ Commande de l'en-tête de réponse HTTP nouvellement créé et définissez la valeur sur 500.
9. Double-cliquez dans le champ Ajouter par et définissez la valeur sur Écraser.

Résultats

Vous devriez maintenant avoir un en-tête de réponse HTTP comme indiqué ci-dessous :



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Pour connaître les étapes de configuration supplémentaires dans Epic, consultez l'article Comment configurer l'aide EMR à lancer dans un iFrame dans Hyperdrive [KB1207128] d'Epic dans la base de Now Support connaissances.

Configurer la barre latérale contextuelle des informations sur la session EMR

Configurez la barre latérale contextuelle des informations sur la session EMR dans l'espace de travail pour gérer les champs qui s'y affichent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Support EMR** > **Définitions de demandes**.
2. Sélectionnez la définition de demande pour laquelle vous souhaitez configurer la barre latérale contextuelle.
3. Dans la liste connexe Mappages de configuration de demande, utilisez la colonne Ordre pour trier l'ordre des champs de la barre latérale contextuelle.

   La valeur numérique la plus basse s'affiche toujours en premier sur la barre latérale. Ainsi, par exemple, si l'adresse e-mail a une valeur de 210 et le numéro de téléphone a une valeur de 200, vous pouvez échanger ces valeurs pour que le numéro de téléphone s'affiche avant l'adresse e-mail.

   Si un système source est défini dans la demande, seuls les paramètres de ce système source s'affichent dans la barre latérale contextuelle en fonction de leur ordre de tri. Si aucun système source n'est défini dans la demande, tous les paramètres s'affichent dans la barre latérale contextuelle.

Configuration du portail de services d'aide EMR

Le portail de services d'aide EMR permet aux utilisateurs de soumettre ServiceNow des demandes de service informatique à partir de leur système EMR.

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer le portail de services d'aide EMR pour l'envoi de demandes de service informatique à partir d'un système EMR. Pour accéder au portail de services d'aide EMR, accédez à **Portail de services** > **Portails** et cliquez sur **Aide à distance du secteur**.

La page d'accueil par défaut disponible dans le portail de services d'aide EMR fournit les éléments suivants : **Nouveau** > **Signaler un problème** Option de menu permettant de soumettre un incident d'assistance à distance à partir d'un système EMR. Pour les demandes de services informatiques autres que les incidents, telles que les demandes de demandes ou les demandes de changement, vous devez configurer le portail de services d'aide EMR afin d'ajouter un nouveau menu pour les définitions associées à la demande de service IT. Les cliniciens peuvent ensuite afficher l'option d'envoi du type de demande de service IT configuré sur leurs portails de services.

Pour plus d'informations sur la création d'une interface personnalisée à l'aide des portails de services, voir Portail de services .

Configurer le processus d'exécution des demandes de service informatique pour les ServiceNowsystèmes EMR

Gérez les ServiceNow demandes de service informatique à partir de votre système EMR à l'aide d'un module de support système ou d'un portail de services dédié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation d'un module de support système pour votre système EMR

Utilisez les API REST scriptées prédéfinies ServiceNow pour soumettre des demandes de service IT dans votre système EMR. *L'API de demande d'aide à distance* est disponible pour les intégrations avec votre système EMR. Pour plus d'informations, consultez API de demande d'aide à distance .

Utilisation d'un portail de services dédié pour votre système de DME

Intégrez la page du portail de services pour soumettre ServiceNow des demandes de service IT dans votre système EMR, tel que le système Epic EMR.

Remarque :
Pour intégrer des applications Web externes dans un système Epic EMR, reportez-vous aux sections suivantes du guide de configuration et de support disponible sur le site Web d'Epic pour ses utilisateurs :

- Autoriser les utilisateurs à lancer l'application Web à partir d'un bouton de barre d'outils
- Configurer l'enregistrement d'intégration pour HTTP Get
- Préparer les paramètres d'activité et d'exécution pour votre workflow

Pour en savoir plus, contactez le représentant de l'équipe Epic de votre établissement.

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser le portail de services d'aide EMR pour permettre aux cliniciens de soumettre des demandes de service informatique. Pour plus d'informations, consultez Configuration du portail de services d'aide EMR.

Pour utiliser un portail de services dédié, vous pouvez créer un créateur d'enregistrement pour définir les champs du formulaire d'aide dans le créateur d'enregistrement, puis intégrer le formulaire dans votre portail de services. Les cliniciens peuvent utiliser ce formulaire d'aide pour soumettre des demandes de service informatique.

Par défaut, le créateur d'enregistrement *EMR Incident* est disponible pour soumettre des demandes de service IT associées à des incidents. Vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement par défaut pour ajouter d'autres variables ou créer votre propre créateur d'enregistrement. Pour en savoir plus, consultez Créateur d'enregistrement .

Lors de l'intégration du formulaire dans votre portail de services, notez les points suivants :

- Utilisez le format d'URL suivant pour intégrer la page du portail de services afin de soumettre des demandes de service IT : https://<nom d'instance>.service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=*source_name* .

  Par *source_name*, indiquez le paramètre défini dans le paramètre de demande. Pour plus d'informations, consultez Configurer les paramètres de demande pour les systèmes EMR.

- Vous pouvez également ajouter des variables EMR à l'URL de la page du portail de services à l'aide du format suivant : https://<nom d'instance>.service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=*source_name*&*var1_id=Value1*&*var2_id=Value2* .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, https://<nom d'instance>.service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=epic&sysparm_ws=Workstation&sysparm_ws=Environment.

Remarque :
Les variables du DME comprennent l'ID de la station de travail, le serveur, le numéro de dossier médical du patient (MRN), entre autres. Vous définissez les variables EMR en tant que paramètres de tâche. Les valeurs des variables EMR sont automatiquement renseignées, si elles sont configurées pour être affichées dans le formulaire d'aide du système EMR . Pour plus d'informations, consultez Configurer les paramètres de demande pour les systèmes EMR.

Personnaliser les paramètres de tâche URL et REST API pour les systèmes EMR

Utilisez des points d'extension scriptés pour manipuler les paramètres d'URL et les paramètres de tâche de l'API REST pour un système EMR.

Avant de commencer
Installez l'application Support EMR. Pour plus d'informations, consultez Installer Support EMR.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'utilisation des points d'extension permet d'intégrer facilement les personnalisations sans avoir à modifier le code de base. Vous pouvez étendre la fonctionnalité de base standard à l'aide de scripts personnalisés. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans la colonne **Nom de l'API** , recherchez et sélectionnez **sn_ind_rmt_help. RemoteHelpParamTransformer**.
3. Sur le formulaire Point d'extension, modifiez un include de script pour utiliser le `sn_ind_rmt_help. Point d'extension RemoteHelpParamTransformer` ou créez et enregistrez un include de script personnalisé.
   - Créez et enregistrez un script include personnalisé.

     Pour plus d'informations, consultez Registering custom script includes against the scripted extension points .
   - Modifiez l'include de script existant en accédant à la liste connexe Implémentations et en sélectionnant un include de script dans la colonne **Classe** .

     Remarque :
     Par défaut, l'include `de script RemoteHelpParamTransformer` qui utilise le `sn_ind_rmt_help. Le point d'extension RemoteHelpParamTransformer` est disponible pour l'application Support EMR .
4. Personnalisez les paramètres d'un système EMR en ajoutant le `sn_ind_rmt_help. Point d'extension RemoteHelpParamTransformer` vers l'include de script.
   Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour un point d'extension et fournir un numéro d'ordre pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée en premier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnalisations du système EMR

Personnalisation	Implémentation
Paramètres de tâche entrante	Inclure la méthode `transformIncomingTaskParams` dans le `sn_ind_rmt_help. Point d'extension RemoteHelpParamTransformer` . La méthode est appelée à partir des API REST avant la création et la mise à jour des demandes de service IT à partir d'un système EMR et vous permet de modifier tous les paramètres d'entrée.
Paramètres de tâches sortantes	Inclure la méthode `transformOutgoingTaskParams` dans le `sn_ind_rmt_help. Point d'extension RemoteHelpParamTransformer` . La méthode est appelée à partir des API REST pour obtenir une liste de tâches et les détails de la tâche avant d'envoyer les données liées à la tâche au système EMR.
Paramètres d'URL entrante	Incluez la méthode `transformURLParams` dans le `sn_ind_rmt_help. Point d'extension RemoteHelpParamTransformer` . Cette méthode est appelée à partir d'un portail de services avant de stocker les paramètres d'URL. **Remarque :** Si votre système EMR dispose d'un algorithme de chiffrement, vous pouvez configurer la méthode des `paramètres URL entrantes` dans le `sn_ind_rmt_help. Point d'extension RemoteHelpParamTransformer` pour déchiffrer tous les paramètres de tâche chiffrés de votre ServiceNow instance.

5. Sur le formulaire Point d'extension, cliquez sur **Mettre à jour**.

Créez des demandes dans votre système EMR

Vous pouvez demander un service directement dans le système EMR, ce qui crée automatiquement une demande de service dans une instance ServiceNow

Travaillez sur des enregistrements de tâches qui sont créés automatiquement lorsque les cliniciens soumettent des demandes de service ServiceNow à partir d'un système EMR. Les incidents sont le type de tâche configuré par défaut avec l'application Aide EMR.

En tant que prestataire, par exemple, si vous êtes un agent informatique ou un agent de santé, vous pouvez accéder à l'enregistrement de tâche pour une demande de service sur l'instance ServiceNow liée au système EMR.

Les incidents sont le type de tâche configuré par défaut avec l'application Aide EMR. Assurez-vous qu'un administrateur a ajouté la liste connexe Données sur l'incident EMR au formulaire d'incident.

Remarque :
La liste connexe Données de demande EMR d'un formulaire d'incident inclut toutes les données spécifiques au système EMR. Les données de la liste connexe Données de la demande EMR ne sont consultables que si vous disposez des rôles sn_ind_rmt_help.viewer et ITIL. Cette liste connexe est vide si vous ne disposez pas des rôles requis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez l’aide EMR pour les éléments suivants :

- Soumettre des ServiceNow demandes de service informatique à partir de systèmes EMR
- Création de tickets de santé à partir de votre DME

Soumettre des ServiceNow demandes de service informatique à partir de systèmes EMR

Signalez tout problème avec votre système EMR en soumettant ServiceNow des demandes de service informatique.

En tant qu’utilisateur disposant du rôle sn_ind_rmt_help.requester, vous pouvez soumettre et surveiller une demande de ServiceNow service informatique à partir de votre système EMR. Un administrateur spécifie la méthode d’exécution de service d’une demande de service IT. Pour plus d'informations, consultez Configurer le processus d’exécution des demandes de service informatique pour les ServiceNowsystèmes EMR.

Création de tickets de santé à partir de votre DME

Utilisez le portail de services d’aide EMR pour créer des tickets de santé directement dans votre système EMR.

En tant qu’utilisateur disposant du rôle sn_ind_rmt_help.requester, vous pouvez soumettre des tickets de santé à partir de votre système EMR. Ces tickets peuvent ensuite être exécutés dans une instance ServiceNow.

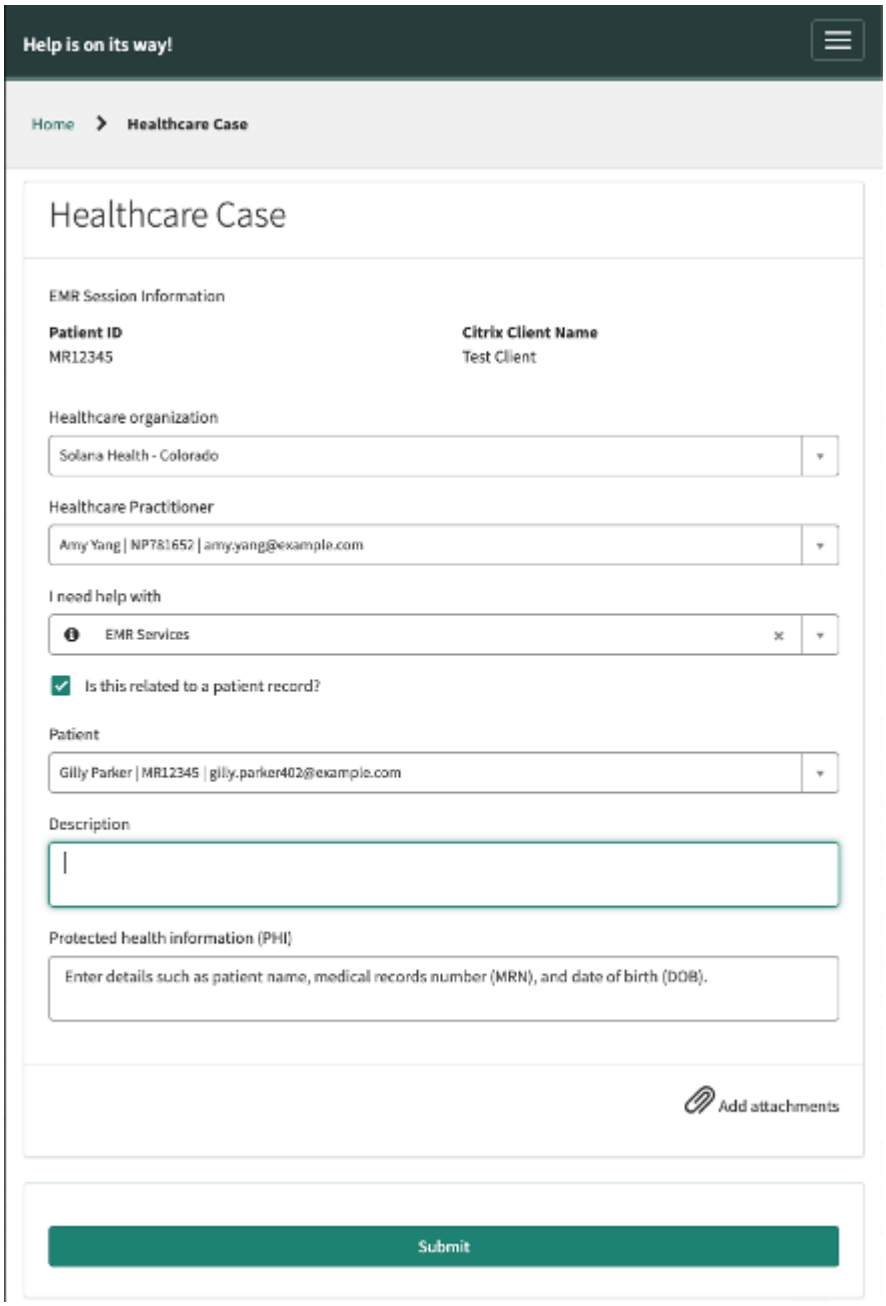
Remarque :
L’aptitude de demande de ticket de santé ne peut être satisfaite que pour les types de tickets de santé personnalisés. Pour traiter les tickets de santé, vous devez d’abord créer votre propre type de ticket de santé personnalisé. Pour plus d'informations sur cette opération, consultez Configurer les types de tickets de santé pour l’aide EMR.

Création d’un ticket de santé

Pour créer un ticket à partir de votre DME, sélectionnez Ticket de santé dans le menu d’options Demandes en haut à droite. Le formulaire Ticket de santé apparaîtra alors.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Champs des tickets de santé

Champ	Description
Informations sur la session EMR	Les informations sur la session EMR affichent les valeurs de tous les paramètres configurés qui ont été capturés à partir d'EMR. Si vous avez configuré un paramètre pour l'afficher ici, mais qu'il n'est pas généré, c'est parce qu'il n'y a aucune valeur transmise par l'EMR pour ce paramètre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs des tickets de santé (suite)

Champ	Description
	Ces champs sont renseignés automatiquement et sont en lecture seule.
Organisation de soins de santé	Organisation de soins de santé associée à ce ticket de soins de santé. Ce champ se remplit automatiquement en fonction de l'organisation associée de l'utilisateur.
Professionnel de la santé	Professionnel de la santé associé à ce ticket de santé. Ce champ se remplit automatiquement en fonction du médecin qui effectue la demande.
J'ai besoin d'aide avec	Motif de votre demande. Sélectionnez le type de service de santé pour lequel vous avez besoin d'aide dans la liste déroulante.
Est-ce lié à un dossier patient ?	Sélectionnez cette option pour indiquer que cette demande est associée à un enregistrement de patient. Si oui, le champ patient devient visible et disponible pour être rempli.
Patient	Patient associé à ce ticket de santé. Ce champ se remplit automatiquement si le paramètre **patient_id**est transmis par l'EMR.
Description	Description de votre problème.
Informations protégées sur la santé (IPS)	Saisissez les détails tels que le nom du patient, le numéro de dossier médical (NDM) et la date de naissance (DDN). La valeur saisie dans ce champ est chiffrée.

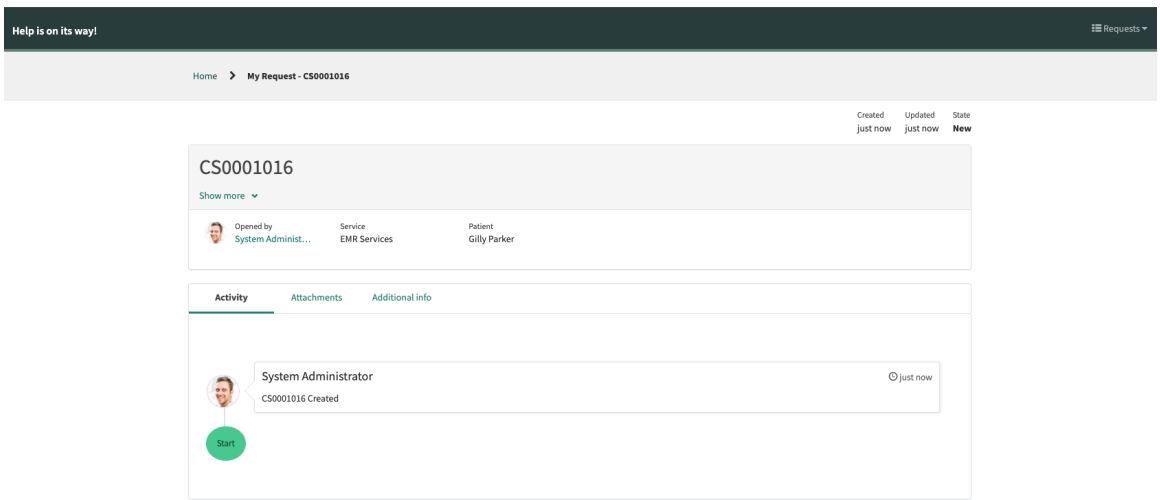
Cliquez sur Soumettre pour acheminer votre demande de ticket de santé vers exécution.

Traduction automatique

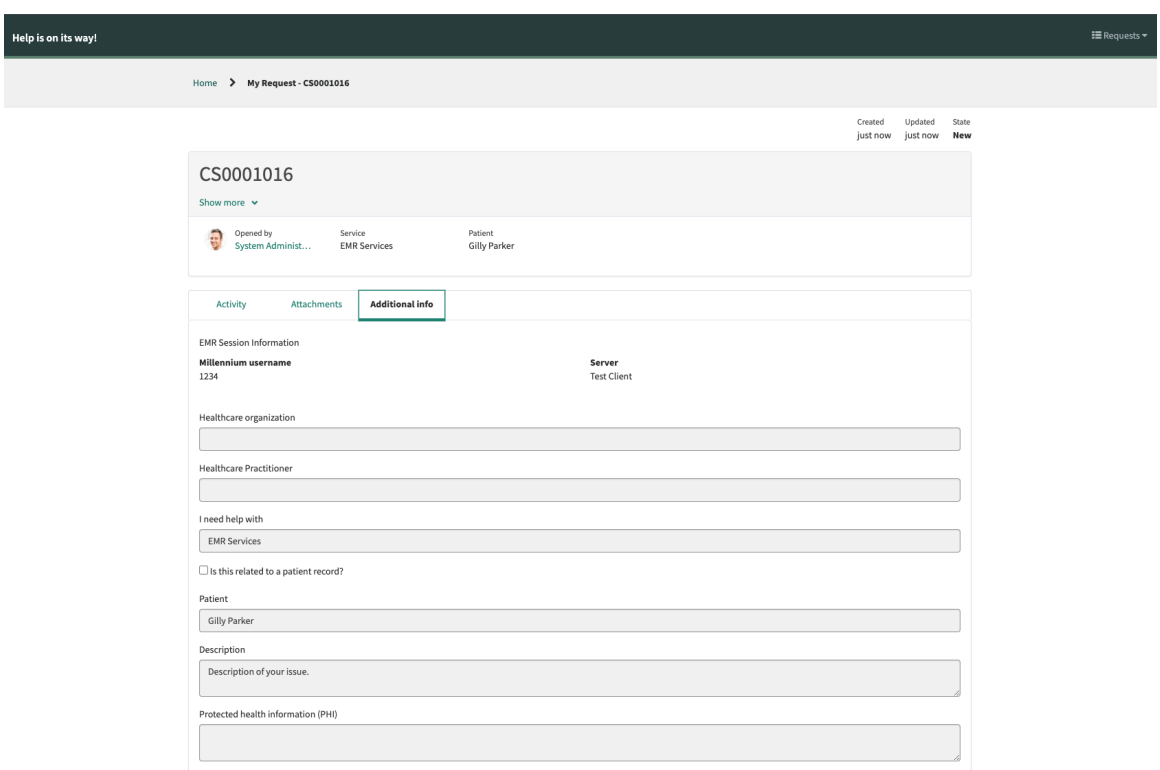
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur le ticket de santé soumises

Après avoir soumis votre ticket de santé, vous pouvez consulter les informations que vous avez soumises directement à partir du portail.



- L'onglet Activité affiche l'état de la demande.
- L'onglet Pièces jointes affiche toutes les pièces jointes associées à la demande.
- L'onglet Informations supplémentaires affiche une version en lecture seule de toutes les informations soumises sur la demande.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aide Agent virtuel dans EMR

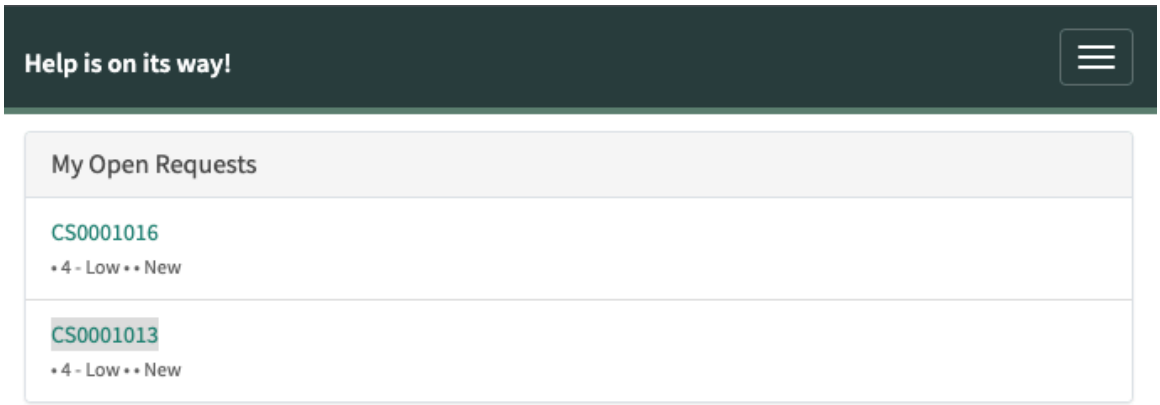
L'Agent virtuel, la plateforme de bot conversationnel de ServiceNow, est disponible lors de la création de demandes à partir du portail d'aide EMR.

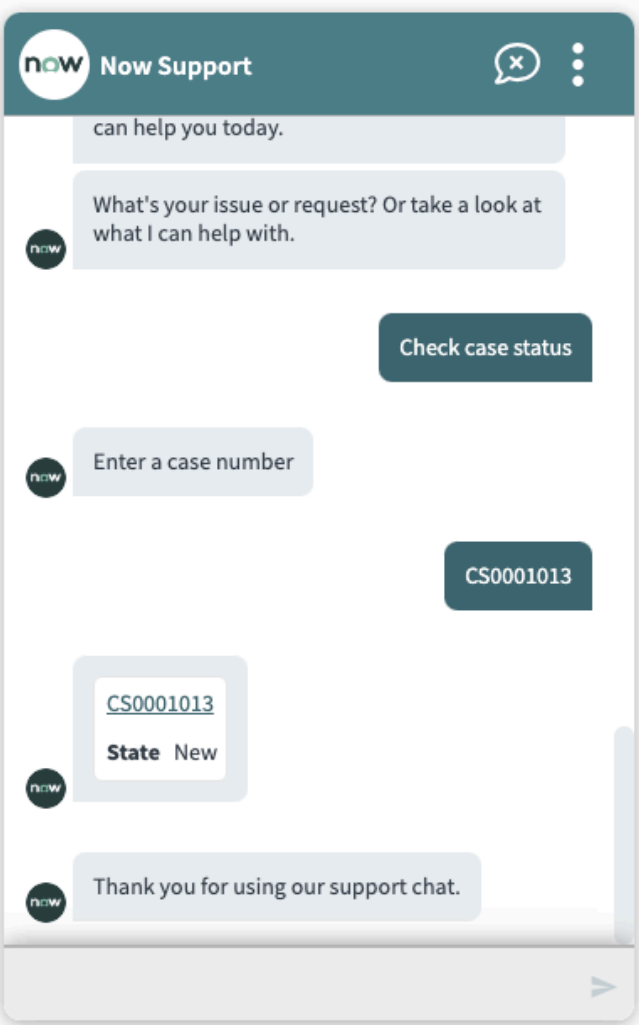
L'Agent virtuel peut être utilisé pour obtenir rapidement des informations, prendre des décisions et effectuer des tâches courantes.

Pour interagir avec l'Agent virtuel, cliquez simplement sur l'icône de la fenêtre de messagerie instantanée située dans le coin inférieur droit de l'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur Virtual Agent, reportez-vous à la section Virtual Agent as an application design element .

Résoudre les demandes d'aide EMR

Vous pouvez utiliser une instance ServiceNow pour résoudre les demandes générées dans le portail de services d'aide EMR.

Travaillez sur des enregistrements de tâches qui sont créés automatiquement lorsque les cliniciens soumettent des demandes de service ServiceNow à partir d'un système EMR.

En tant que prestataire, par exemple, si vous êtes un agent informatique, vous pouvez accéder à l'enregistrement de tâche pour une demande de service informatique sur l'instance ServiceNow liée au système EMR. Les incidents sont le type de tâche configuré par défaut avec l'application Aide EMR.

Remarque :
La liste connexe Données de demande EMR d'un formulaire d'incident inclut toutes les données spécifiques au système EMR. Les données de la liste connexe Données de demande EMR ne sont consultables que si vous disposez du rôle sn_ind_rmt_help.viewer en plus du rôle itil. Si vous n'avez pas les rôles requis, cette liste est vide.

Pour traiter les tickets de santé, vous devez d'abord créer votre propre type de ticket de santé personnalisé. Pour plus d'informations sur cette opération, consultez Configurer les types de tickets de santé pour l'aide EMR.

Utilisez l'espace de travail pour afficher les demandes soumises à partir d'un système EMR.

Utilisez l'aide EMR pour les éléments suivants :

- Affichage et résolution des ServiceNow demandes de service IT soumises à partir des systèmes EMR
- Visualisation et résolution des cas de santé soumis à partir des systèmes EMR

Affichage et résolution des ServiceNow demandes de service IT soumises à partir des systèmes EMR

Travaillez sur des enregistrements de tâches qui sont automatiquement créés lorsque les cliniciens soumettent ServiceNow des demandes de services informatiques à partir d'un système EMR.

Assurez-vous qu'un administrateur a ajouté la liste connexe Données d'incident EMR au formulaire d'incident. Pour plus d'informations, voir Configuration de la mise en page du formulaire .

Les incidents sont le type de tâche configuré par défaut avec l'application Support EMR .

Vous pouvez utiliser le Support EMR module ou le module Incident pour accéder aux incidents soumis à partir d'un système EMR.

- Pour utiliser le module Incident, reportez-vous à la section Afficher et résoudre un incident EMR à partir du module Incident.
- Pour utiliser ce Support EMR module, reportez-vous à la section Afficher et résoudre un incident EMR à partir du Support EMR module.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher et résoudre un incident EMR à partir du module Incident

Traitez les ServiceNow demandes de services informatiques soumises par les cliniciens à l'aide du module Incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil et sn_ind_rmt_help.viewer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Dans la liste Incidents, recherchez l'incident EMR sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Dans la colonne **Numéro** , cliquez sur le lien vers l'incident EMR.
4. Dans la liste connexe Données d'incident EMR du formulaire d'incident, affichez les informations du système EMR.

> **Remarque :**
> Votre administrateur devra peut-être configurer le formulaire pour ajouter la liste connexe Données d'incident EMR. Vous pouvez afficher des données dans cette liste connexe uniquement si vous disposez du rôle sn_ind_rmt_help.viewer en plus du rôle itil. Si vous n'avez pas les rôles requis, la liste connexe Données d'incident EMR est vide.

5. Résolvez et fermez l'incident.
   a. Sélectionnez l'onglet **Informations sur la résolution** .
   b. Remplissez les champs du formulaire.

Champs Informations sur la résolution

Champ	Description
Base de connaissances	Option permettant de générer un article de la base de connaissances avec les informations provenant de l'incident.
Résolu par	Utilisateur qui a résolu le problème et la date et l'heure de la fermeture de l'incident.
Résolu	Date et heure auxquelles l'incident a été résolu.
Code de résolution	Informations permettant de catégoriser les tickets résolus.
Notes de résolution	Notes sur la façon dont un incident a été résolu.

   c. Cliquez sur **Résoudre**.
   d. **Facultatif :** Fermez l'incident en cliquant sur **Fermer l'incident**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher et résoudre un incident EMR à partir du Support EMR module

Travailler sur ServiceNow les demandes de services informatiques soumises par les cliniciens à l'aide du Support EMR module.

Avant de commencer

Rôle requis : itil et sn_ind_rmt_help.viewer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Support EMR** > **Incidents EMR** > **Mes éléments ouverts**.
2. Dans la liste Incidents EMR, recherchez l'incident EMR sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Dans la colonne **Numéro** , cliquez sur le lien vers l'incident EMR.
4. Dans la liste connexe Données d'incident EMR du formulaire d'incident, affichez les informations du système EMR.

   Remarque :
   Votre administrateur devra peut-être configurer le formulaire pour ajouter la liste connexe Données d'incident EMR. Vous pouvez afficher des données dans cette liste connexe uniquement si vous disposez du rôle sn_ind_rmt_help.viewer en plus du rôle itil. Sinon, la liste connexe Données sur l'incident EMR apparaît vide.

5. Résolvez et fermez l'incident.
   a. Sélectionnez l'onglet Informations sur la résolution.
   b. Remplissez les champs du formulaire.

Champs Informations sur la résolution

Champ	Description
Base de connaissances	Option permettant de générer un article de la base de connaissances avec les informations provenant de l'incident.
Résolu par	Utilisateur qui a résolu le problème et la date et l'heure de la fermeture de l'incident.
Résolu	Date et heure auxquelles l'incident a été résolu.
Code de résolution	Informations permettant de catégoriser les tickets résolus.
Notes de résolution	Notes sur la façon dont un incident a été résolu.

   c. Cliquez sur **Résoudre**.
   d. **Facultatif :** Fermez l'incident en cliquant sur **Fermer l'incident**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

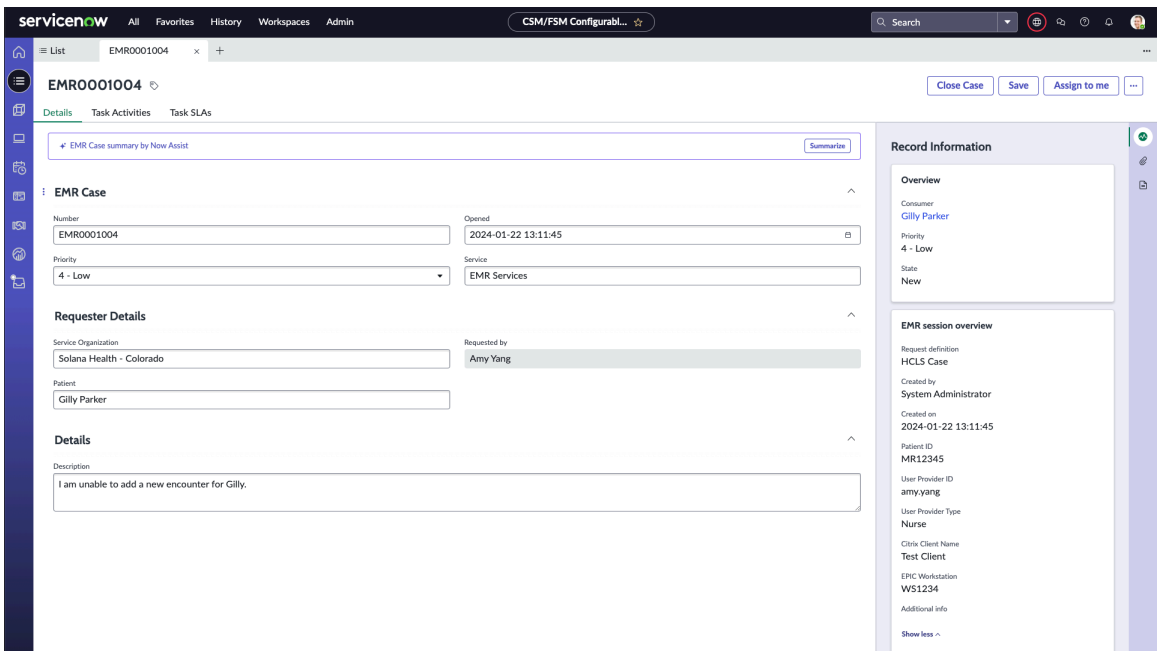
Visualisation et résolution des cas de santé soumis à partir des systèmes EMR

Utilisez Workspace dans une ServiceNow instance pour travailler sur des tickets de santé créés à partir d'un système EMR.

Afficher et résoudre un ticket de santé EMR à partir de l'espace de travail

Utilisez l'espace de travail pour traiter les tickets de santé générés à partir de l'aide EMR.

Pour traiter les tickets de santé, vous devez d'abord créer votre propre type de ticket de santé personnalisé. Pour plus d'informations sur cette opération, consultez Configurer les types de tickets de santé pour l'aide EMR.



Les informations de la demande EMR sont capturées dans le panneau latéral contextuel de vue d'ensemble de la session EMR.

Résoudre un ticket de santé à l'aide de l'espace de travail configurable CSM/FSM

Utilisez Workspace dans une instance ServiceNow pour traiter les tickets de santé créés à partir d'un système EMR.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ind_rmt_help.viewer

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône **Liste** , puis accédez à **Tickets** > **Tous**.
3. Sélectionnez le ticket EMR sur lequel vous souhaitez travailler.
4. Examinez le ticket à l'aide de l'onglet **Détails** .

Remarque :

Les informations de la demande EMR sont capturées dans le panneau latéral contextuel de vue d'ensemble de la **session EMR** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour fermer le ticket EMR, faites défiler jusqu'à la section **Informations sur la fermeture** .
6. Dans la section **Informations sur la fermeture** , renseignez les champs de formulaire.
7. Sélectionnez **Fermer le ticket**.

Référence Support EMR

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Support EMR les fonctionnalités.

Options de chiffrement dans Support EMR

Support EMR Fournit une prise en charge du chiffrement pour sécuriser les informations sensibles.

Le chiffrement empêche les utilisateurs non autorisés de consulter les données sensibles du système EMR .

Les options ServiceNow AI Platform de chiffrement suivantes sont prises en charge par l'application Support EMR :

- Chiffrement au niveau des colonnes
- Chiffrement au niveau des colonnes Enterprise

Chiffrement au niveau des colonnes

Le chiffrement au niveau des colonnes (CLE) est une fonctionnalité intégrée qui permet le chiffrement dans les modules de chiffrement. Le module d'extension CLE (com.glide.encryption) qui permet de chiffrer les colonnes de table et les pièces jointes associées à un système EMR dans une demande de service est activé par défaut lorsque votre administrateur installe l'application Support EMR .

Une fois le module d'extension CLE (com.glide.encryption) activé, configurez un module de chiffrement et associez-le aux rôles requis qui utilisent l'application Support EMR . Vous pouvez chiffrer des tables ou des champs (colonnes au sein d'une table), mais le chiffrement est plus utile pour les colonnes de la table de données pour les paramètres de demande marqués comme données sensibles.

Par défaut, le module de chiffrement **rmt_help_data_view** associé au rôle sn_ind_rmt_help_viewer peut être utilisé avec l'application Support EMR . De plus, le champ **Informations supplémentaires** (colonne) de la table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] et les champs Numéro de **téléphone** et **Adresse électronique** (colonnes) de la table Données d'incident EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data] sont chiffrés par défaut.

Chiffrement au niveau des colonnes Enterprise

Chiffrement au niveau des colonnes Enterprise fournit une aptitude de chiffrement améliorée et utilise le cadre de travail de gestion des clés (KMF). Pour utiliser l'option Chiffrement au niveau des colonnes Enterprise avec l'application Support EMR , votre administrateur doit activer le module d'extension (com.glide.now.platform.encryption). En tant qu'administrateur, vous pouvez choisir d'utiliser CLE avec KMF. Pour plus d'informations, consultez Activer Chiffrement au niveau des colonnes Entreprise .

À partir de la Quebec version, la migration des clés et des données chiffrées de la prise en charge du chiffrement vers Chiffrement au niveau des colonnes est automatisée à l'aide de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

travaux planifiés. Pour plus d'informations, consultez Migration vers Chiffrement au niveau des colonnes Enterprise .

Remarque :
Les clients existants sur la version doivent contacter ServiceNow le Paris support client pour migrer les clés et les données chiffrées du support du chiffrement vers Chiffrement au niveau des colonnes Enterprise.

Composants installés avec Support EMR

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les Support EMR modules d'extension.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles installés dans Support EMR

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_ind_rmt_help.admin	Configurez des définitions de demandes distantes et des tables de données, identifiez les API REST scriptées à utiliser et configurez un créateur d'enregistrement.	sn_ind_rmt_help.demandeur
sn_ind_rmt_help.demandeur	Soumettez et surveillez une ServiceNow demande de service à partir d'un système EMR.	sn_ind_rmt_help.visionneuse
sn_ind_rmt_help.visionneuse	Affichez les détails des données EMR associées à une ServiceNow demande de service. **Remarque :** Affectez le rôle sn_ind_rmt_help.viewer aux agents qui travaillent sur les problèmes signalés par le système EMR. Par défaut, ce rôle donne accès aux variables EMR stockées dans la table Données de la demande EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data].	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Tables installées dans Support EMR

Table	Description
Paramètre de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_param]	Contient les paramètres des demandes de service IT disponibles pour le système EMR à partir de votre ServiceNow instance.
Données de demande à distance [sn_ind_rmt_help_request_data]	Fournit les champs de base pour les demandes de service IT. Vous pouvez étendre cette table pour inclure plus de données à partir d'une demande de service IT. Chaque paramètre de demande distante a une colonne correspondante dans cette table.
Définition de la demande distante [sn_ind_rmt_help_request_defn]	Associe un type de tâche à une table de données de demande et inclut également le mappage de configuration de la demande.
Données de l'incident EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data]	Contient les données du système EMR incluses dans les demandes de service IT. Cette table étend la table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] pour inclure toutes les données spécifiques à une tâche provenant des demandes de service IT.
Mappage de configuration pour une demande [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map]	Mappe les paramètres de demande avec les colonnes de la table de données Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] ou de sa table enfant.

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés dans Support EMR

Module d'extension	Description
Module d'extension Encryption Support (com.glide.encryption)	Chiffre les colonnes de table et les pièces jointes associées à un système EMR dans une demande de service informatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow Store Applications installées

ServiceNow Store Applications installées dans Support EMR

Application	Description
Cœur de l'industrie (com.sn_ind)	Comprend des objets courants, des artefacts de code et des définitions de demandes pour les applications verticales du secteur.

Aide EMR Tables de modèles de données

Les tables installées avec l'application Aide EMR vous permettent de soumettre des demandes sur votre ServiceNow® instance à partir d'un système EMR.

Pour en savoir plus sur le modèle de données de l'aide EMR, reportez-vous à la section Modèle de données Support EMR.

Table de définition de demande distante

La table Définition de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_defn] stocke le créateur d'enregistrement et le type de tâche.

Table de définition de demande distante

La table Définition de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_defn] est dotée des fonctionnalités suivantes :

- Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] qui utilise l'attribut de dictionnaire update_synch pour activer les personnalisations. Pour plus d'informations, voir Personnalisations suivies par ensembles de mises à jour .
- Modélise un paramètre de demande provenant d'un système EMR.

Rôle requis pour configurer la table : sn_ind_rmt_help.admin.

Champs de formulaire de définition de demande distante

Champ	Type de données	Description
Créateur d'enregistrement	Référence	Représente le créateur d'enregistrement associé à la définition de demande distante. Pour plus d'informations, voir Create a record producer
Table de données de demande	Nom de la table	Table qui stocke les valeurs des informations de session EMR qui ont été capturées lors de la création de la tâche par le créateur d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de formulaire de définition de demande distante (suite)

Champ	Type de données	Description
Paramètres de tâche REST API	Liste des champs	Permet de choisir les champs que vous souhaitez mettre à la disposition des actions d'API répertoriées. Les champs choisis seront disponibles pour les opérations d'API REST pour la définition de demande associée suivante : **1.** Création de tâche **2.** Liste de tâches **3.** Détails de la tâche **4.** Mise à jour de la tâche

Table des paramètres de demande à distance

La table Paramètre de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_param] stocke tous les paramètres qui peuvent être utilisés dans toutes les définitions de demandes distantes.

Table des paramètres de demande à distance

La table Paramètre de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_param] est dotée des fonctionnalités suivantes :

- Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] qui utilise l'attribut de dictionnaire update_synch pour activer les personnalisations. Pour plus d'informations, voir Personnalisations suivies par ensembles de mises à jour .
- Modélise un paramètre de demande provenant d'un système EMR.

Rôle requis pour configurer la table : sn_ind_rmt_help.admin.

Champs de formulaire de paramètre de demande distante

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Définit le paramètre comme actif à utiliser dans une définition de demande.
Domaine	ID de domaine	Domaine associé à cet enregistrement.
ID	Chaîne	Identificateur unique de ce paramètre utilisé dans une définition de demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de formulaire de paramètre de demande distante (suite)

Champ	Type de données	Description
Nom	Chaîne	Nom de ce paramètre de demande distante.
Données sensibles	Vrai/Faux	Utilisé pour classifier si les informations reçues par ce paramètre sont sensibles ou non. **Remarque :** Les champs marqués comme vrai ne doivent être mappés qu'à des colonnes de données pour lesquelles le chiffrement au niveau des colonnes est activé.
Système source	Chaîne	Représente le système EMR pris en charge par ce paramètre. Pour prendre en charge tous les systèmes EMR, définissez ce champ sur **n'importe lequel**.

Table de données de demande à distance

La table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] stocke les données de paramètre capturées associées à un enregistrement de tâche.

La table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] présente les fonctionnalités suivantes :

- Stocke des données supplémentaires provenant d'un système EMR.
- Extensible et utilisé pour créer des tables de données en fonction d'un type de tâche.

Rôle requis pour configurer la table : sn_ind_rmt_help.admin.

Remarque :
Le stockage des données du système EMR dans la table de données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] ou sa table de données enfant étendue fournit une couche de sécurité. En tant qu'administrateur, vous pouvez étendre la table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] pour un type de tâche particulier afin de stocker des informations supplémentaires à partir d'un système EMR. Par exemple, l'application Support EMR fournit la table Données de demande EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data] qui étend la table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] et associe les incidents aux demandes de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de formulaire de données de demande à distance

Champ	Type de données	Description
Informations supplémentaires	Chaîne	Ce champ est utilisé pour stocker toute information sensible supplémentaire lors de la soumission d'une demande à partir du DME. Ce champ dispose d'un chiffrement au niveau des colonnes.
Créées	Date/Heure	Date et horodatage de création de cet enregistrement.
Créé par	Chaîne	Nom de l'utilisateur qui a créé cet enregistrement.
Domaine	ID de domaine	Domaine associé à cet enregistrement.
ID du patient	Chaîne	Représente l'identificateur unique (c.-à-d. MRN) pour ce patient dans le système EMR.
Définition de la demande	Référence	Fait référence à la définition de demande distante.
Système source	Chaîne	Représente le système EMR d'où provient cette demande. IE, Épopée. **Remarque :** Si cette valeur est inconnue, cela signifie qu'aucun système source n'a été fourni lors de la création de l'enregistrement.
ID système	ID système (GUID)	Des sys_id uniques que chaque table possède.
Balises	Balises associées	Balises associées à cet enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de formulaire de données de demande à distance (suite)

Champ	Type de données	Description
Tâche	Référence	Fait référence à la tâche associée.
Type de tâche	Nom de la table	Type de tâche configuré sur la définition de demande distante qui a été utilisée pour générer cet enregistrement.
Mis à jour	Date/Heure	Horodatage de la date et de l'heure de la dernière mise à jour.
Mis à jour par	Chaîne	Nom de la personne pour la dernière mise à jour de l'enregistrement.
Mises à jour	Entier	Nombre de mises à jour qui se sont produites.

Table de données de la demande EMR

La table Données de demande EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data] stocke les données de paramètre capturées associées à un enregistrement de tâche.

La table Données de la demande EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data] présente les fonctionnalités suivantes :

- Étend la table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_incident_data].
- Modélise les données EMR spécifiques à la demande.
- Correspond aux paramètres de demande.
- Inclut la possibilité d'ajouter d'autres colonnes pour des paramètres supplémentaires.

Rôle requis pour configurer la table : sn_ind_rmt_help.admin.

Champs de formulaire de données de demande à distance

Champ	Type de données
Adresse e-mail	Chaîne
Environnement	Chaîne
L'utilisateur est-il un médecin ?	Chaîne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de formulaire de données de demande à distance (suite)

Champ	Type de données
Type de problème	Chaîne
Nom d'utilisateur Millennium	Chaîne
Extension de téléphone	Chaîne
Position	Chaîne
Serveur	Chaîne
ID d'enregistrement de session	Chaîne
Station de travail	Chaîne

Table de mappage de configuration de la demande

La table Mappage de configuration de la demande [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map] stocke l'association entre le paramètre de demande et la définition de la demande.

La table Mappage de configuration de la demande [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map] présente les fonctionnalités suivantes :

- Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] qui utilise l'attribut de dictionnaire update_synch pour activer les personnalisations. Pour plus d'informations, voir Personnalisations suivies par ensembles de mises à jour .
- Pour une définition de demande, mappez chaque paramètre de demande actif à une colonne spécifique dans la table de données de la demande correspondante.

Rôle requis pour configurer la table : sn_ind_rmt_help.admin.

Champs de formulaire de mappage de configuration de la demande

Champ	Type de données	Description
Domaine	ID de domaine	Domaine associé à cet enregistrement.
ID interne	Chaîne	ID interne associé à cet enregistrement.
Ordre	Entier	Ordre dans lequel vos paramètres s'affichent dans la barre latérale contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de formulaire de mappage de configuration de la demande (suite)

Champ	Type de données	Description
Colonne de données de demande	Nom de champ	Champ de la table Type de tâche défini dans la définition de demande.
Définition de la demande	Référence	Fait référence à la définition de demande distante.
Paramètre de demande	Référence	Fait référence au paramètre de demande distante.

Séparation de domaine et Support EMR

Support EMR prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Support EMR

L'application Support EMR inclut Séparation de domaine pour les tables de configuration (définition de demande, paramètres de demande et mappage de définition à paramètre) ainsi que Séparation de domaine pour les données transactionnelles telles que les tâches et les données de demande associées provenant du système EMR.

Séparation de domaine est activée dans les aspects suivants de l'application Support EMR :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les données stockées dans la table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] sont séparées par domaine.
- Les tâches créées lorsqu'elles sont déclenchées à partir d'un créateur d'enregistrement ou à l'aide d'une API REST sont séparées par domaine.
- Les paramètres de demande peuvent être créés pour être utilisés dans différents domaines.
- Les définitions de demandes peuvent être créées pour être utilisées dans différents domaines.
- Des mappages de définition de demande peuvent être créés pour être utilisés dans différents domaines.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Support EMR

Pour les clients qui utilisent un portail de services d'aide EMR dans leurs systèmes EMR pour émettre ServiceNow des demandes de service informatique, le domaine est défini à partir de la session de l'utilisateur connecté, dans la tâche créée et des données de demande associées.

Pour les clients utilisant l'API de *demande d'aide à distance* , un administrateur peut séparer par domaine une tâche et les données de demande à distance associées en envoyant l'un des paramètres suivants dans l'objet lors de la *task_parameters* création de la demande.

- Tâche pour l'utilisateur (task_for)

> **Remarque :**
> Valide pour tous les types de tâches.

- Appelant (caller_id)

> **Remarque :**
> Valide uniquement pour la table Incident [incident].

Pour l'incident, le domaine de la tâche est défini à partir du paramètre caller_id s'il est spécifié dans le corps de la demande. Lorsque le paramètre caller_id n'est pas spécifié, le domaine de la tâche est défini comme le domaine de l'utilisateur spécifié dans le paramètre task_for . Si aucun de ces paramètres n'est spécifié dans le corps de la demande, le domaine de la tâche est défini à partir du domaine de l'utilisateur authentifié en invoquant l'API de *demande d'aide à distance* .

Tables séparées de domaine

- Définition de la demande distante (sn_ind_rmt_help_request_defn)
- Paramètre de demande distante (sn_ind_rmt_help_request_param)
- Mappage de configuration de la demande (sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map)
- Données de demande distante (sn_ind_rmt_help_request_data) et ses tables de données enfants étendues
- Tâche [task]

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Patient Support Services

Avec l’application ServiceNow® Patient Support Services , rationalisez l’intégration, l’éducation et l’engagement des patients pour divers services de soutien aux patients tels que les plans de réduction, les programmes d’observance, les opioïdes et la gestion du diabète.

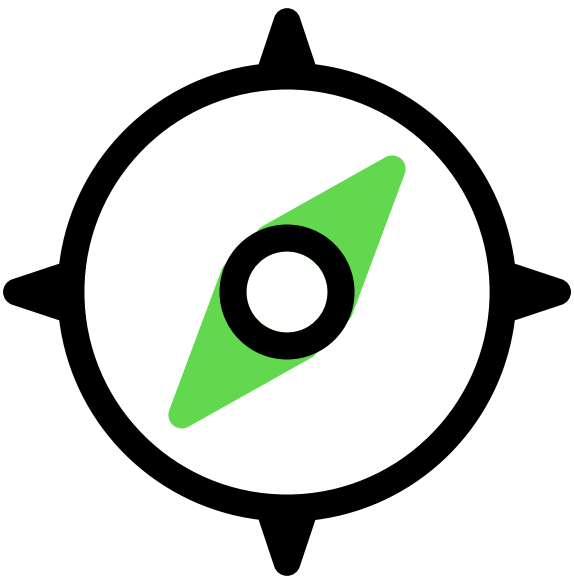
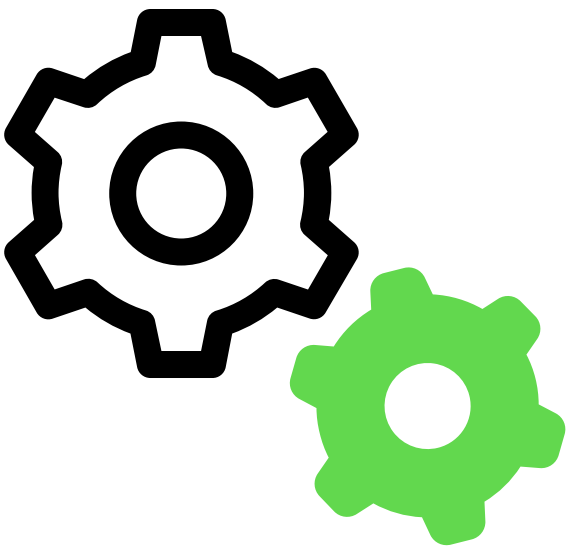
Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l’article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Demander des applications dans l'App Store

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

Explorer	Configurer	
		
Découvrez comment les organisations de soins de santé utilisent Patient Support Services.	Planifiez et configurez votre implémentation.	Gérez le Espac

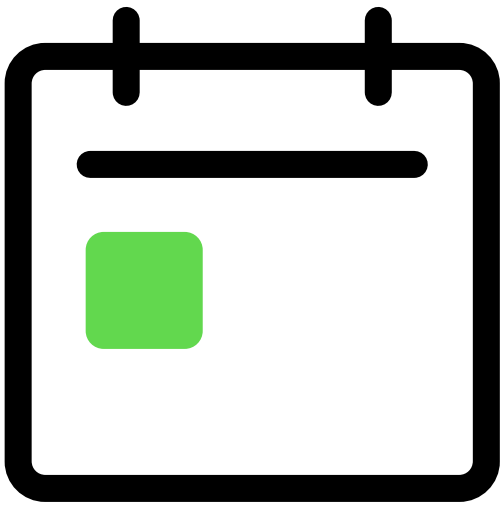
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

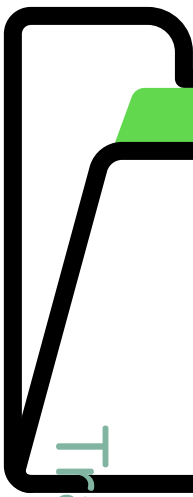
Terminé

Complétez vos tâches pour les demandes d'inscription.

Rendez-vous de demande de formation

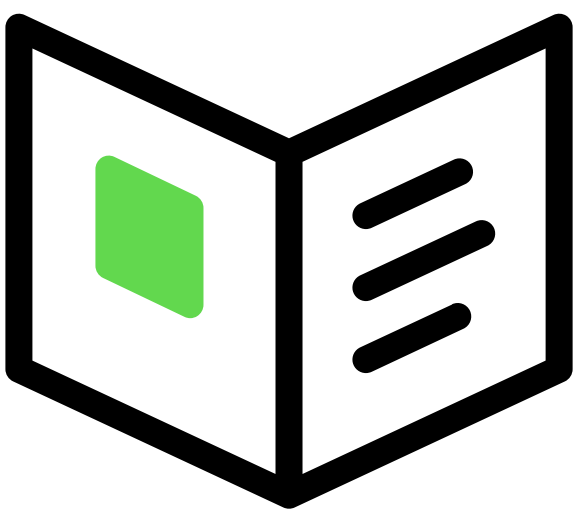


Prendre rendez-vous pour les demandes d'inscription à des formations.



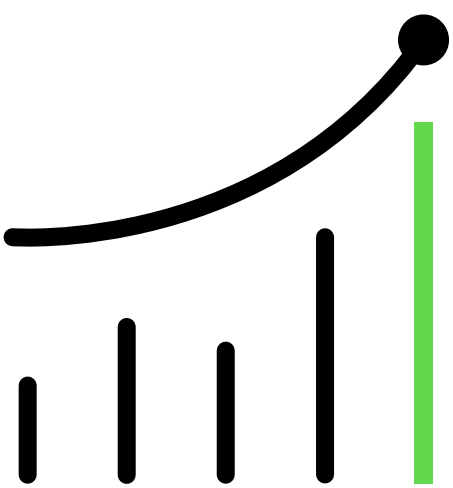
Créez

Référence



Obtenez des détails sur les composants, y compris les tables et les propriétés.

Analyses et rapports



Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord et des rapports.

Traduction automatique

Explorer Patient Support Services

Que vous commenciez ou développiez l'implémentation de l'application Patient Support Services , pensez à en savoir plus sur les fonctionnalités disponibles pour rationaliser les processus d'intégration, de formation et d'engagement de vos patients.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Patient Support Services

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

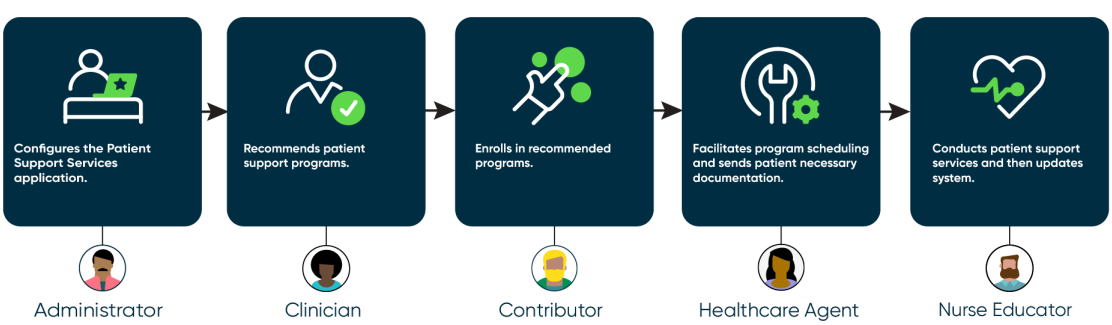
Pour les patients, facilitez l'intégration pour n'importe quel traitement et favorisez l'observance pour de meilleurs résultats de santé.

Pour les organisations de soins de santé, surmontez les obstacles rencontrés par les patients lorsqu'ils commencent une thérapie en supprimant les obstacles financiers pour améliorer l'accès et rationaliser l'intégration pour que les patients commencent la thérapie plus rapidement.

Pour les coordinateurs de soins, le Patient Support Services playbook fournit une expérience guidée pour examiner les demandes d'inscription. Ils peuvent vérifier les informations du patient, examiner les détails de l'inscription, identifier et attribuer les tâches et formulaires de consentement requis, et envoyer la documentation appropriée à l'organisme d'assurance du patient pour autorisation préalable.

L'application Patient Support Services utilise le modèle de données fourni par l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core . Les demandes d'inscription sont soumises sous forme de tickets d'inscription et affectées à des agents de service aux patients agissant en tant que coordonnateurs de soins qui peuvent ensuite utiliser un playbook guidé dans leur Espace de travail tâche pour accomplir des tâches au sein du programme d'assistance aux patients et fermer un ticket d'inscription.

Workflow des services d'assistance aux patients



Dans le workflow Services d'assistance aux patients :

1. Un administrateur configure l'application Services d'assistance aux patients.
2. Un clinicien recommande des programmes de soutien aux patients.
3. Un contributeur s'inscrit aux programmes recommandés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Un agent de santé facilite la planification du programme et envoie les documents nécessaires au patient.
5. Une infirmière enseignante fournit des services de soutien aux patients, puis met à jour le système.

Avantages

Les services de soutien aux patients offrent les avantages suivants :

Avantages des services d'assistance aux patients

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
Gérez les demandes d'inscription et effectuez les tâches, telles que les tâches de formation.	Gérer les demandes d'inscription dans Espace de travail	Coordonnateur des soins
Prenez rendez-vous pour les programmes de soutien et effectuez les tâches qui vous sont affectées en tant que patient.	Effectuer les tâches pour Patient Support Services	Patient
Prendre rendez-vous pour les demandes d'inscription à des formations.	Prise de rendez-vous pour Patient Support Services	Coordonnateur des soins
Affichez des analyses et des visualisations de données qui vous aident à améliorer vos processus business et à quantifier la valeur du libre-service.	#unique_188	Gestionnaire HCLS

Pour démarrer avec l'application Patient Support Services, consultez Configurer Patient Support Services.

Patient Support Services - Scénario de workflow

Utilisez l'application pour rationaliser les activités d'inscription à un service d'assistance aux patients, y compris l'intégration Patient Support Services des patients et l'autorisation préalable.

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scénario : Un médecin prescrit des médicaments et des injections pour traiter une maladie diagnostiquée chez un patient. Le patient est préoccupé par le coût en raison d'un régime d'assurance médicale élevé et s'inquiète de prendre des injections par lui-même. Le médecin parle au patient de la carte d'épargne et du programme d'aide aux patients offerts par une société pharmaceutique. Le médecin aide ensuite le patient à soumettre la demande d'inscription. Dans le formulaire de demande d'inscription, le patient saisit tous les détails personnels et d'assurance et demande une assistance pour la carte d'épargne, le service d'élimination des objets tranchants et la formation à l'injection. Le patient signe le consentement de la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) et soumet le formulaire de demande d'inscription. Lorsqu'un ticket d'inscription est créé dans l'instance, le Patient Support Services workflow lance un playbook configuré pour les ServiceNow tickets d'inscription. L'affaire est confiée à John, qui est coordinateur des soins.

Le graphique suivant montre comment l'application Patient Support Services est utilisée pour gérer le programme de soutien aux patients, comme indiqué dans le scénario.

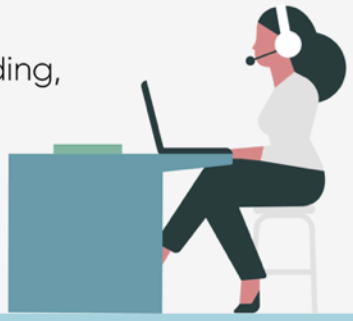
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de l'application pour gérer une demande de service d'assistance Patient Support Services aux patients

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le flux de travail suivant explique comment les différents utilisateurs utilisent l'application Patient Support Services pour permettre au patient de s'inscrire à un programme d'assistance aux patients et d'obtenir la carte d'épargne d'une société pharmaceutique :

1. John utilise le Espace de travail pour afficher le ticket d'inscription.
2. Dans Espace de travail, John peut afficher des informations complètes sur le patient à partir de l'onglet Informations sur le **patient** .

   John valide les détails du patient, y compris l'assurance au dossier, les coordonnées et les antécédents médicaux.
3. John sélectionne ensuite l'onglet **Playbook** pour afficher toutes les informations nécessaires au ticket.

   La mise en page d'un playbook permet aux coordinateurs de soins de se concentrer sur les étapes dont ils sont responsables, tout en offrant une visibilité totale sur le cycle de vie du processus de bout en bout.
4. John examine la demande, vérifie l'ordonnance et le consentement, et accepte la demande d'inscription après avoir vérifié que le patient répond aux critères d'admissibilité du programme.
5. Le patient est inscrit au programme de soutien aux patients et une notification par e-mail de bienvenue lui est envoyée.
6. Selon les préférences du patient, John travaille avec la compagnie d'assurance ou coordonne avec la pharmacie spécialisée pour mener à bien les activités d'enquête sur les prestations.
7. Une fois les activités d'investigation des avantages terminées, le Patient Support Services workflow :
   - Déclenche les tâches d'exécution pour chaque service auquel le patient s'est inscrit. Dans cet exemple, des tâches sont créées pour l'envoi d'une carte d'épargne et d'un conteneur d'élimination des objets tranchants.
   - Envoie une notification par e-mail au patient pour prendre rendez-vous pour le soutien de formation à l'injection.
8. John contacte la pharmacie pour passer la commande d'ordonnance par télécopieur ou par courriel, confirme la date d'administration du médicament à la pharmacie et envoie un courriel de confirmation au patient.
9. Le patient réserve le rendez-vous pour la formation sur l'injection à partir du portail des patients, puis une tâche de formation est affectée au groupe d'affectation de soutien à la formation des infirmières.
10. Une infirmière enseignante du groupe d'affectation Soutien à la formation des infirmières dispense la formation sur l'injection au patient et remplit la liste de contrôle de la formation en Espace de travail.
11. Le ticket d'inscription est défini sur Terminé lorsque toutes les tâches d'inscription sont définies sur Terminées dans le playbook.

Configurer Patient Support Services

Configurez l'application pour terminer les Patient Support Services activités d'inscription associées à un programme de service aux patients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Remarque :
L'application Patient Support Services est basée sur le Patient Support Services modèle de données qui étend et Modèle de données Healthcare and Life Sciences stocke toutes les demandes d'inscription dans la table Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case].

Le tableau suivant donne une vue d'ensemble des tâches de configuration requises pour Patient Support Services.

Tâches de configuration Patient Support Services

Tâche	Description
Installer Patient Support Services.	Installez l'application pour travailler sur les Patient Support Services services d'assistance aux patients.
Affecter des rôles pour Patient Support Services les utilisateurs.	Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données dans l'application Patient Support Services .
Utiliser le Patient Support Services modèle de données.	Utilisez Patient Support Services des tables pour stocker les données relatives aux demandes d'inscription.
Approuver les privilèges d'accès restreint pour l'appelant pour Patient Support Services.	Approuvez les privilèges d'accès restreint pour l'appelant (RCA) afin d'accéder aux modèles de documents à partir de l'application Patient Support Services .
Configurez un formulaire de demande d'inscription.	Configurez un formulaire de demande d'inscription pour permettre aux patients ou aux praticiens de s'inscrire à Patient Support Services des programmes proposés par un organisme de soins de santé.
Configurer le flux de soumission du formulaire de demande d'inscription.	Utilisez des points d'extension scriptés pour décider quels enregistrements sont créés ou mis à jour après la soumission d'un formulaire de demande d'inscription.
Déterminez qui peut effectuer des tâches de formation.	Ajoutez des utilisateurs qui peuvent dispenser les formations au Patient Support Services groupe d'affectation Soutien à la formation des infirmières.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration Patient Support Services (suite)

Tâche	Description
Configurez un paramètre de réservation de rendez-vous.	Permettez aux patients de prendre rendez-vous pour les tâches de formation effectuées dans l'application Patient Support Services
Configurez un programme.	Permettez à vos patients de s'inscrire à un programme dans l'application Patient Support Services .
Configurez une liste de vérification pour un programme.	Configurez une liste de vérification pour un Patient Support Services programme en tant que liste informelle de questions ou de tâches servant de rappel pour l'achèvement d'une demande d'inscription.
Configurer la génération automatique de documents.	Définissez les conditions de génération automatique de documents pour une demande d'inscription.
Ajouter un élément de menu Tâches au portail des patients.	Configurez le portail patient pour ajouter un élément de menu qui répertorie toutes les tâches pour les tâches de demande d'inscription.
Configurer un playbook pour Patient Support Services.	Configurez un playbook pour fournir des instructions étape par étape pour la résolution des tickets d'inscription.
Configurer un Patient Support Services Notification par e-mail.	Configurez les notifications par e-mail envoyées aux patients au sujet des Patient Support Services programmes.
Déterminez des profils d'utilisateurs supplémentaires.	Déterminez qui peut agir en tant qu'agent, connecteur ou contributeur pour les tickets d'inscription dans l'application Patient Support Services .
Configurez le processus de création d'un ticket d'inscription pour les contributeurs.	Configurez le processus de création de tickets d'inscription sur un portail de services.

Installer Patient Support Services

Vous pouvez installer l'application Patient Support Services (sn_patientservice) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Patient Support Services :

- Rôles
- Tables
- ServiceNow Store applications
- Règles métier

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Patient Support Services.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Patient Support Services (sn_patientservice) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Sélectionnez **Installer**.

Affecter des rôles pour Patient Support Services les utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données dans l'application Patient Support Services .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Définissez le périmètre de l'application sur Patient Support Services à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Sélecteur d'application .

Rôle requis : sn_patientservice.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Patient Support Services.

Traduction automatique

Rôles installés dans Patient Support Services

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_patientservice.admin	Administre qui peut accéder à l'application Patient Support Services .	sn_patientservice.agent
sn_patientservice.agent	Affiche et traite les tickets d'inscription en tant que coordinateur de soins.	sn_hcls.agent_soins_santé
sn_patientservice.infirmière_éducatrice	Gère les demandes de formation en tant qu'infirmière Patient Support Services enseignante. **Remarque :** Par défaut, le rôle sn_patientservice.nurse_educator est affecté aux membres du groupe d'affectation Soutien à la formation des infirmières.	sn_hcls.practitioner
sn_patientservice.créateur_casse	Crée des tickets d'inscription pour tous les objets associés.	sn_patientservice.visionneur_de
sn_patientservice.agent_connector	Affiche, crée et met à jour les tickets d'inscription pour tous les objets associés. Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur avec le profil	• sn_hcls.agent_soins_santé • sn_patientservice.sm_agent

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés dans Patient Support Services (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	de connecteur agent. Pour plus d'informations, consultez Détermination de profils d'utilisateurs supplémentaires dans Patient Support Services.	
sn_patientservice.case_task_viewer	Affiche toutes les tâches associées à un ticket d'inscription auquel l'utilisateur a accès.	Aucun
sn_patientservice.visionneur_de_cas	Affiche tous les tickets d'inscription disponibles dans l'application.	Aucun
sn_patientservice.contributeur	Crée des tickets d'inscription pour les patients. Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur ayant le profil de contributeur. Pour plus d'informations, consultez Détermination de profils d'utilisateurs supplémentaires dans Patient Support Services.	• sn_hcls.visionneur_de_donnée • sn_hcls.visionneuse_données_ • sn_patientservice.case_task_v • sn_hcls.visionneur_de_donnée • sn_hcls.visionneur_de_donnée • sn_hcls.visionneuse_données_ • sn_patientservice.visionneur_c • sn_hcls.visionneuse_données_ • sn_patientservice.créateur_cas
sn_patientservice.sm_agent	Accède à toutes les données relatives aux demandes d'inscription et les consulte en tant que coordinateur de soins.	sn_patientservice.créateur_cass

Traduction automatique

Procédure

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

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .

Modèle de données Patient Support Services

L'application Patient Support Services fournit un modèle de données à utiliser dans le Patient Support Services workflow.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Le Patient Support Services modèle de données étend le modèle de Healthcare and Life Sciences données.

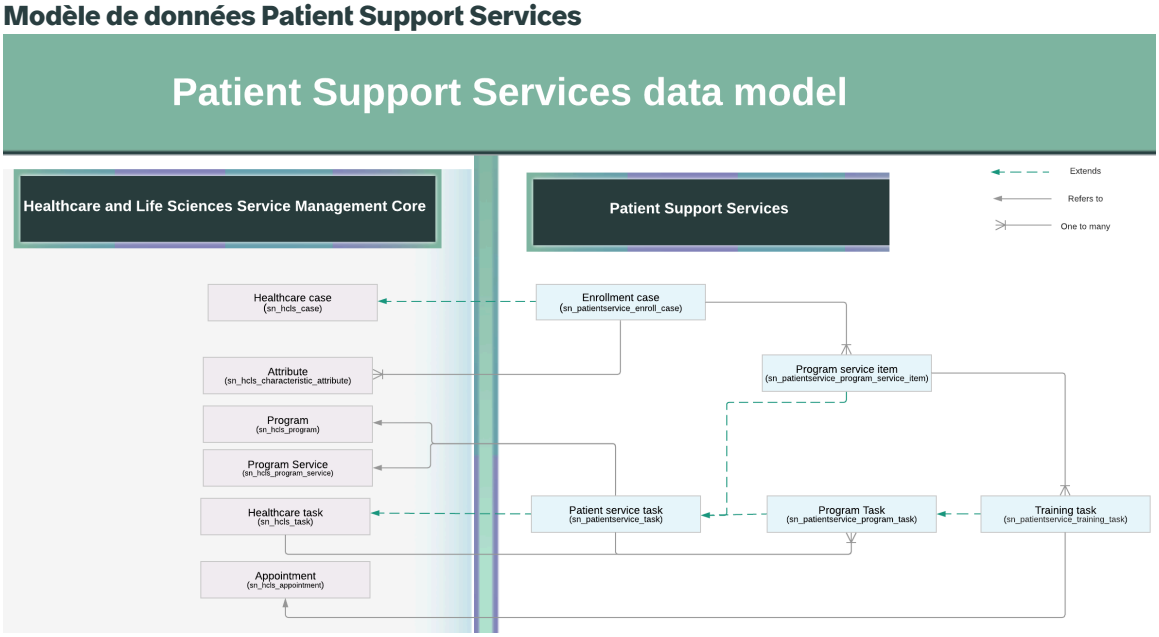
Le modèle de données Patient Support Services utilise une combinaison de tables pour stocker les données :

- Tables incluses dans l'application Patient Support Services .
- Tables incluses dans l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core .

Vous pouvez installer l'application Patient Support Services pour utiliser son modèle de données.

Le diagramme suivant montre les tables et leurs relations qui composent le modèle de Patient Support Services données.

Modèle de données Patient Support Services



Le Patient Support Services modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans l'application Patient Support Services pour stocker les données.

Patient Support Services Tables d'applications

Table	Description
Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case]	Stocke les tickets d'inscription. Le champ **Patient** est obligatoire pour un ticket d'inscription.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Patient Support Services Tables d'applications (suite)

Table	Description
Tâche de service patient [sn_patientservice_task]	Table de tâches de base à partir de laquelle les tables Tâche de programme [sn_patientservice_program_task] et Élément de service de programme [sn_patientservice_program_service_item] sont étendues. Prolonge la table Tâche de soins de santé [sn_hcls_task].
Formation au service des patients [sn_patientservice_training_task]	Stocke les détails des tâches de formation associées à une tâche de programme.
Élément de service de programme [sn_patientservice_program_service_item]	Stocke les détails des tâches d'élément de service de programme associées à un service de programme.
Tâche de programme [sn_patientservice_program_task]	Stocke les détails des tâches du programme créées pour répondre aux services demandés par un patient.

Le Patient Support Services modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core .

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Tables d'applications

Table	Description
Attribut [sn_hcls_characteristic_attribute]	Stocke les options de caractéristiques associées à un programme ou à un service de programme sélectionné par un patient lors de la soumission d'une demande d'inscription.
Rendez-vous [sn_hcls_appointment]	Stocke les détails de prise de rendez-vous pour un patient dans votre établissement de soins de santé.
Ticket de santé [sn_hcls_case]	Prend en charge les types de tickets de soins de santé.
Tâche de santé [sn_hcls_task]	Prend en charge les tâches de soins de santé.
Programme [sn_hcls_program]	Prend en charge le programme et les tâches de formation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Tables d'applications (suite)

Table	Description
Service de programme [sn_hcls_program_service]	Prend en charge les tâches de service de programme.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Approbation des privilèges d'accès restreint pour l'appelant pour Patient Support Services

Approuvez les privilèges d'accès restreint pour l'appelant (RCA) afin d'accéder aux modèles de documents à partir de l'application Patient Support Services .

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour accéder aux modèles de documents à partir de l'application Patient Support Services , en tant qu'administrateur, vous devez approuver les privilèges RCA requis. Pour plus d'informations, consultez Approuver les privilèges d'accès restreint pour l'appelant pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie.

Configuration du formulaire de demande d'inscription

Vous pouvez configurer un formulaire de demande d'inscription pour permettre aux patients ou aux praticiens de s'inscrire à Patient Support Services des programmes proposés par un organisme de soins de santé.

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

En tant que prestataire de soins de santé, vous pouvez utiliser un formulaire de demande d'inscription pour permettre aux patients ou aux praticiens de soumettre des demandes d'inscription.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez configurer un formulaire d'application d'inscription et associer les champs de formulaire aux tables d'application à l'aide de l'include de `PatientServicePortalUtils` script. L'include de script fournit une implémentation par défaut et est disponible au sein de l'application Patient Support Services . Vous pouvez créer votre propre implémentation et l'associer à l'include de `PatientServicePortalUtils` script. Pour plus d'informations, consultez Includes de script .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le flux de soumission du formulaire de demande d'inscription

Utilisez des points d'extension scriptés pour décider quels enregistrements sont créés ou mis à jour après la soumission d'un formulaire de demande d'inscription.

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Définissez le périmètre de l'application à l'aide Patient Support Services du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Patient Support Services installe le sn_patientservice. Le script EnrollmentCaseUtilService , l'include de script EnrollmentCaseUtilService et le point d'extension EnrollmentCaseServiceExtPoint .

Le *sn_patientservice. Le script EnrollmentCaseUtilService* est préconfiguré pour le formulaire de demande d'inscription disponible par défaut dans l'application. Avant de créer un ticket d'inscription, l'application exécute la *sn_patientservice. Script EnrollmentCaseUtilService* et utilise la logique de workflow de soumission suivante pour créer des enregistrements et éviter la duplication des enregistrements :

1. Créez un dossier patient s'il n'en existe pas.
2. Créez un enregistrement de consommateur s'il n'en existe pas.
3. Créez un enregistrement de praticien s'il n'en existe pas.
4. Créez un plan de membre s'il n'en existe pas.

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

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans la colonne **Nom de l'API** , recherchez et cliquez sur **sn_patientservice. EnrollmentCaseServiceExtPoint**.
3. Dans le formulaire Point d'extension, sélectionnez un include de script pour utiliser le point d'extension EnrollmentCaseServiceExtPoint .
   - Modifiez le script existant en accédant à la liste connexe Implémentations et en cliquant sur **sn_patientservice. EnrollmentCaseServiceExtPoint**.
   - Créez et enregistrez un script include personnalisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Personnalisez la logique du workflow de soumission de votre formulaire d'inscription en ajoutant les méthodes createPatient, createMemberPlan et createPractitioner à votre include de script qui implémente le point d'extension EnrollmentCaseServiceExtPoint .
   Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour un point d'extension et fournir un numéro d'ordre pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée en premier.

Table de personnalisation du formulaire d'inscription

Personnalisation	Implémentation
Créez un enregistrement de patient s'il n'en existe pas.	Incluez la méthode createPatient du point d'extension EnrollmentCaseServiceExtPoint dans l'implémentation.
Créez un plan de membre s'il n'en existe pas.	Incluez la méthode createPatient du point d'extension EnrollmentCaseServiceExtPoint dans l'implémentation.
Créez un enregistrement de praticien s'il n'en existe pas.	Incluez la méthode createPatient du point d'extension EnrollmentCaseServiceExtPoint dans l'implémentation.

5. Sur le formulaire Point d'extension, cliquez sur **Mettre à jour**.

Déterminer qui peut dispenser une formation pour Patient Support Services

Ajoutez des utilisateurs qui peuvent dispenser les formations au Patient Support Services groupe d'affectation Soutien à la formation des infirmières.

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Rôle requis : user_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'application Patient Support Services , le rôle sn_patientservice.nurse_educator est requis pour dispenser des formations à un patient. Les formations sont demandées par un patient dans le cadre d'un programme associé à Patient Support Services. Par défaut, les membres du groupe d'affectation Soutien à la formation des infirmières se voient attribuer le rôle sn_patientservice.nurse_educator.

Procédure

- Affectez le rôle sn_patientservice.nurse_educator à l'utilisateur qui effectue la tâche de formation.
  Pour plus d'informations, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .
- Ajoutez l'utilisateur qui mène la tâche de formation au groupe d'affectation Soutien à la formation des infirmières.
  Pour plus d'informations, voir Affecter un rôle à un groupe .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un paramètre de réservation de rendez-vous pour Patient Support Services

Permettre aux patients de prendre rendez-vous pour les demandes de formation effectuées par les infirmières enseignantes.

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Dans l'application, un rendez-vous est pris pour planifier des Patient Support Services demandes de formation incluses dans un service de programme. Pour terminer un élément de service de programme, une tâche de programme est créée dans l'application.

L'application Patient Support Services utilise le module d'extension Prise de rendez-vous (com.snc.appointment_booking) pour créer un enregistrement de rendez-vous dans la table Rendez-vous [sn_hcls_appointment]. L'enregistrement de rendez-vous est créé pour une tâche de programme qui nécessite une prise de rendez-vous. Le module d'extension est automatiquement activé une fois que votre administrateur a installé l'application Patient Support Services . Pour plus d'informations sur la fonctionnalité Prise de rendez-vous, voir Composants de Prise de rendez-vous .

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_patientservice.admin, vous configurez les paramètres de prise de rendez-vous suivants :

1. Configurer un paramètre de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services.
2. Configurer un paramètre de service de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services.

   Remarque :
   La fonctionnalité de prise de rendez-vous nécessite une configuration pour une tâche de programme qui propose des rendez-vous planifiés. Une configuration de service inclut des paramètres qui ne s'appliquent qu'à ce service spécifique.

3. Facultatif : Configurer un paramètre de prise de rendez-vous au niveau du jour dans Patient Support Services.
4. Affichez une fenêtre de prise de rendez-vous sur un portail patient.

Information associée

Prise de rendez-vous pour Patient Support Services

Configurer un paramètre de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services

Configurez des fenêtres de temps pour effectuer une tâche de programme que le patient peut utiliser pour prendre des rendez-vous dans l'application Patient Support Services .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Définissez le périmètre de l'application sur Patient Support Services à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Sélecteur d'application .

Rôle requis : sn_patientservice.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, l'application inclut le paramètre **Rendez-vous de service de programme** pour une tâche de programme.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Patient Support Services* > **Administration** > **Paramètres de prise de rendez-vous**.
2. Dans la liste Configuration de Prise de rendez-vous, configurez un paramètre existant ou créez-en un nouveau.
   - Sélectionnez une configuration existante dans la liste Configuration de Prise de rendez-vous.
   - Créez une configuration en cliquant sur **Nouveau** dans la liste Configuration de Prise de rendez-vous.
3. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut d'une configuration existante ou renseignez les valeurs d'une configuration personnalisée.

Formulaire de configuration de Prise de rendez-vous

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier la configuration.
Table de tâches	Table de tâches pour laquelle le rendez-vous est créé. La table de formation du service aux patients [sn_patientservice_training_task] est la table par défaut pour les Patient Support Services tâches de formation.
Méthode de disponibilité	Méthode pour déterminer la disponibilité des rendez-vous. Une méthode de disponibilité est l'un des types suivants : **Nombre de rendez-vous par emplacement** Nombre spécifique de rendez-vous par créneau horaire. Cette méthode utilise un nombre spécifique de rendez-vous disponibles par fenêtre temporelle. Le nombre réel de rendez-vous est spécifié dans la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	configuration du service de rendez-vous. Par exemple, si l'administrateur spécifie 10 rendez-vous par fenêtre, chaque fenêtre de rendez-vous dispose de 10 rendez-vous. Le nombre de rendez-vous disponibles pour une fenêtre de rendez-vous baisse d'une unité chaque fois qu'un rendez-vous est réservé dans cette fenêtre. **Scripté** Script pour déterminer le nombre de rendez-vous disponibles par fenêtre horaire.
Vue Calendrier avancée du portail	Option permettant d'afficher la vue de calendrier avancée pour les rendez-vous disponibles dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous sur le portail patient. La vue Calendrier avancée affiche les rendez-vous classés dans différents créneaux horaires de la journée, comme le matin, l'après-midi et le soir.
Actif	Option permettant d'activer la configuration de l'application et d'activer la prise de rendez-vous.
Acceptation automatique	Option permettant d'activer l'acceptation automatique des tâches de formation par un agent. Pour Patient Support Services, décochez la case Acceptation automatique, car le rendez-vous pour une tâche de formation est réservé par un patient.
Vue calendrier	Vue des rendez-vous disponibles dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous sur le portail des patients pour une seule journée ou pour une semaine.
Vue Calendrier avancée du portail	Vue avancée des rendez-vous disponibles dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous sur le portail patient.
Script	Script utilisé pour déterminer le nombre de rendez-vous disponibles. Ce champ apparaît uniquement lorsque **l'option Scripté** est sélectionnée à partir de la **méthode de disponibilité**.

4. Enregistrez vos changements.
   - Pour une configuration existante, cliquez sur **Mettre à jour**.
   - Pour une nouvelle configuration, cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Configurer un paramètre de service de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un paramètre de service de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services

Configurez une configuration de prise de rendez-vous pour un service fourni aux patients dans le cadre des tâches du programme.

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Rôle requis : sn_patientservice.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, l'application inclut le paramètre de **configuration des rendez-vous de service de programme** pour les services inclus dans les tâches de Patient Support Services formation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Patient Support Services* > **Administration** > **Paramètres de prise de rendez-vous**.
2. Cliquez sur le lien vers la configuration de Prise de rendez-vous à laquelle vous souhaitez associer le paramètre.
3. Configurez un paramètre existant ou créez-en un nouveau.
   - Sélectionnez une configuration existante dans la liste connexe Configuration du service de Prise de rendez-vous.
   - Créez une configuration en cliquant sur **Nouveau** dans la liste connexe Configuration du service Prise de rendez-vous.
4. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut d'une configuration existante ou renseignez les valeurs d'une configuration personnalisée.

Formulaire de configuration de service de Prise de rendez-vous

Champ	Description
Activer la configuration au niveau du jour	Option permettant de configurer un calendrier différent au niveau du jour lors de la prise de rendez-vous.
Actif	Active la réservation de rendez-vous pour le service. **Remarque :** si ce paramètre est désactivé, les clients ne peuvent pas fixer de rendez-vous pour le service, mais peuvent toujours créer des commandes de travaux.
Informations générales	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier la configuration de service.
Configuration	Nom de la configuration de Prise de rendez-vous associée à ce service. Ce champ est automatiquement défini sur la configuration de Prise de rendez-vous sélectionnée.
Table de disponibilité	Table utilisée pour calculer la disponibilité des rendez-vous. La valeur par défaut est la table Rendez-vous [sn_hcls_appointment].
Calendrier des jours non ouvrés	Calendrier des jours non ouvrés à utiliser lors de la détermination de la disponibilité des rendez-vous. Cliquez sur l'icône de recherche (icône et sélectionnez un calendrier dans la liste des calendriers. La fonctionnalité de Prise de rendez-vous évalue le calendrier des jours non ouvrés lors de la détermination du nombre de rendez-vous disponibles et exclut tout jour configuré comme **Exclure** dans le calendrier. Pour plus d'informations, voir Jours fériés .
Informations du catalogue	
Élément de catalogue	Service dans le catalogue de services pour lequel cette configuration de Prise de rendez-vous est créée. Cliquez sur l'icône de recherche (icône et sélectionnez un service dans la liste des créateurs d'enregistrements. Par défaut, l'application inclut le créateur d'enregistrement `Program service appointment` pour la configuration du **rendez-vous de service du programme** .
Emplacement	Champ dans le fournisseur d'enregistrement qui détermine l'emplacement du rendez-vous.
Fuseau horaire	Fenêtre de rendez-vous basée sur le champ de **fuseau horaire** spécifié dans l'enregistrement du patient ou sur l'endroit où le rendez-vous pour la tâche de formation est prévu.
Le rendez-vous est obligatoire	Option pour rendre obligatoire la création d'un rendez-vous lors de la demande du service.
Contact utilisateur	Champ sur le fournisseur d'enregistrement qui détermine pour qui le rendez-vous est créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Champ de référence qui recherche une variable sys_user et définit la variable sur le créateur d'enregistrement ; par exemple, **Patient**.
Réservation	
Rendez-vous par fenêtre	Nombre de rendez-vous disponibles pour chaque créneau horaire de rendez-vous configuré. La valeur numérique que vous saisissez détermine le nombre de rendez-vous disponibles affichés sur la fenêtre Sélectionner un rendez-vous.
Délai	Nombre d'heures ou de jours à partir de l'heure actuelle avant qu'un rendez-vous puisse être réservé pour ce service.
Nombre max. de jours jusqu'à la réservation	Nombre de jours avant le jour actuel pendant lesquels un rendez-vous peut être réservé pour ce service.
Temps pour la replanification ou l'annulation	Nombre minimal d'heures ou de jours avant l'heure de début d'un rendez-vous pour qu'un rendez-vous puisse être annulé ou reporté. Si un patient tente d'annuler ou de reporter un rendez-vous pendant ce nombre d'heures, le bouton **Annuler** n'est pas disponible.
Rendez-vous	
Fenêtre de rendez-vous	Durée de la fenêtre de rendez-vous. **Remarque :** prévoyez suffisamment de temps pour que la formation puisse être commencée et terminée pendant cette durée.
Durée de la tâche	Durée requise pour accomplir toutes les tâches créées par le créateur d'enregistrement.
Durée de déplacement (aller-retour)	Temps de déplacement moyen requis pour un agent. Ce champ n'est pas utilisé dans Patient Support Services.
Calendrier quotidien	
Jours pouvant être réservés	Jours de la semaine pour lesquels des rendez-vous peuvent être réservés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Heure de début quotidienne	Première heure de début d'une fenêtre de rendez-vous dans un Workday.
Heure de fin quotidienne	Dernière heure de fin d'une fenêtre de rendez-vous dans un jour ouvré.
Inclure une pause quotidienne	Option permettant de planifier une pause pour chaque jour pouvant être réservé. Si vous cochez la case **Inclure la pause quotidienne** , vous pouvez spécifier les heures de début et de fin de la pause dans les cases qui s'affichent.
Aperçu de la réservation de rendez-vous	Aperçu des fenêtres et des heures de rendez-vous en fonction des sélections d'heures de début et de fin, de temps de pause et de fenêtre de rendez-vous.

5. Enregistrez vos changements.
   - Pour une configuration existante, cliquez sur **Mettre à jour**.
   - Pour une nouvelle configuration, cliquez sur **Envoyer**.

Configurer un paramètre de prise de rendez-vous au niveau du jour dans Patient Support Services

Créez ou modifiez différents calendriers au niveau du jour lors de la prise de rendez-vous pour une tâche du programme. Les rendez-vous peuvent être programmés à différents créneaux horaires d'une journée, comme le matin, l'après-midi ou le soir.

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

1. Configurer un paramètre de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services.
2. Configurer un paramètre de service de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des configurations au niveau d'un ou de plusieurs jours pour chaque tâche du programme qui nécessite une prise de rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Patient Support Services* > **Administration** > **Paramètres de prise de rendez-vous**.
2. Cliquez sur le lien vers la configuration de Prise de rendez-vous à laquelle vous souhaitez associer le paramètre.
3. Cliquez sur le lien vers la configuration de service de Prise de rendez-vous pour laquelle vous souhaitez configurer différents calendriers de rendez-vous.
4. Cochez la case **Activer la configuration au niveau du jour** .
5. Dans la liste connexe Configuration de jour de Prise de rendez-vous, cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de jour de réservation de rendez-vous

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier la configuration au niveau du jour, par exemple Matin, Après-midi ou Soir.
Actif	Option d'activation du créneau de rendez-vous.
Date de début	Date de début de la fenêtre de prise de rendez-vous.
Date de fin	Date de fin de la fenêtre de prise de rendez-vous.
Heure de début quotidienne	Première heure de début d'une fenêtre de rendez-vous dans un Workday.
Heure de fin quotidienne	Dernière heure de fin d'une fenêtre de rendez-vous dans un jour ouvré.
Configuration du service	Nom de la configuration de service pour laquelle vous planifiez des configurations au niveau du jour.
Durée de la tâche	Durée requise pour accomplir toutes les tâches créées par le créateur d'enregistrement.
Durée de déplacement (aller-retour)	Valeur estimée du temps de déplacement moyen (aller-retour) requis pour l'agent qui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	exécute la tâche. Ce champ ne s'applique pas à Patient Support Services.
Fenêtre de rendez-vous	Durée de la fenêtre de rendez-vous. **Remarque :** prévoyez suffisamment de temps pour que la formation puisse être commencée et terminée pendant cette durée.
Rendez-vous par fenêtre	Nombre de rendez-vous disponibles pour chaque créneau horaire de rendez-vous configuré. La valeur numérique que vous saisissez détermine le nombre de rendez-vous disponibles affichés sur la fenêtre Sélectionner un rendez-vous.
Inclure une pause quotidienne	Option permettant de planifier une pause pour chaque jour pouvant être réservé. Si vous cochez la case **Inclure la pause quotidienne** , vous pouvez spécifier les heures de début et de fin de la pause dans les cases qui s'affichent.
Aperçu de la réservation de rendez-vous	Aperçu des fenêtres et des heures de rendez-vous en fonction des sélections d'heures de début et de fin, de temps de pause et de fenêtre de rendez-vous.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Affichage de la fenêtre de réservation de rendez-vous sur un portail patient

Affichez un élément de menu pour sélectionner des rendez-vous lors de la réservation ou de la replanification d'un rendez-vous Patient Support Services sur un portail patient.

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Par défaut, le créateur d'enregistrement est disponible pour prendre `Program service appointment` des rendez-vous associés à Patient Support Services. Vous pouvez utiliser le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

créateur d'enregistrement par défaut pour permettre aux patients de prendre rendez-vous ou créer votre propre créateur d'enregistrement.

En tant qu'administrateur, vous pouvez inclure le créateur d'enregistrement pour la prise de rendez-vous dans un catalogue de services et afficher le catalogue de services sous forme de module sur un portail patient. Les patients peuvent ensuite utiliser le module pour prendre rendez-vous pour une demande de formation.

Pour plus d'informations, consultez Créateur d'enregistrement et Configuration d'un catalogue de services .

Configurer un programme pour Patient Support Services

Permettez à vos patients de s'inscrire à un programme dans l'application Patient Support Services .

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

L'application Patient Support Services utilise les programmes et les services de programme disponibles dans l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core . En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn.hcls_manager, vous pouvez créer des programmes et des services de programme adaptés à un Patient Support Services programme. Par défaut, l'application inclut des programmes par défaut et des services de programme que vous pouvez utiliser comme référence lors de la création d'un programme et d'un service de programme. Pour plus d'informations, consultez Configurer un service de programme et Configurer un programme.

Configurer une liste de vérification pour Patient Support Services

Configurez une liste de vérification pour un Patient Support Services programme en tant que liste informelle de questions ou de tâches servant de rappel pour l'achèvement d'une demande d'inscription.

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité de liste de vérification est disponible avec le module d'extension Checklist (com.glide.ui.checklist). En tant qu'administrateur, vous pouvez créer une liste de contrôle, comme une liste d'admissibilité pour un programme ou une liste de contrôle d'achèvement de la formation pour une infirmière enseignante, et les associer à un Patient Support Services programme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avec l'application Patient Support Services , les listes de vérification suivantes peuvent être utilisées :

- Liste de vérification de l'admissibilité : Un exemple de liste de vérification pour déterminer l'admissibilité d'un patient à un Patient Support Services programme.
- Liste de vérification de l'infirmière enseignante : Un exemple de liste de vérification pour la réalisation d'une tâche de formation. Par défaut, cette liste de vérification est affectée au groupe de soutien à la formation des infirmières.

Vous pouvez également créer une liste de vérification à l'aide du formateur de liste de vérification. Pour plus d'informations, consultez Créer une liste de vérification .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Patient Support Services* > **Administration** > **Liste de vérification**.
2. Configurez une liste de vérification existante ou créez-en une nouvelle.
   - Sélectionnez un modèle de liste de vérification existant.
   - Créez un nouveau modèle de liste de vérification en cliquant sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut d'une liste de vérification existante ou renseignez les valeurs d'une configuration personnalisée.

Formulaire de modèle de liste de vérification

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier le modèle de liste de vérification
Utilisateur	Utilisateur qui a créé le modèle.
Groupe	Groupe pouvant utiliser le modèle de liste de vérification. **Remarque :** Seuls les membres du groupe sélectionné et l'utilisateur qui a créé la liste de vérification peuvent l'utiliser comme modèle. Si vous laissez ce champ vide, personne d'autre que le créateur du modèle ne peut utiliser le modèle de liste de vérification.
Modèle	Représentation JSON de la liste de vérification.

4. Enregistrez vos changements.
   - Enregistrez une nouvelle liste de vérification en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les changements d'une liste de vérification existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Associer la liste de vérification à un Patient Support Services programme. Pour plus d'informations, consultez Configurer un programme pour Patient Support Services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de la génération automatique de documents pour les demandes d'inscription

Vous pouvez définir les conditions de génération automatique de documents pour une demande d'inscription.

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Par défaut, le document de consentement à la confidentialité est généré automatiquement pour les demandes d'inscription avec le Patient Support Services workflow. Toutefois, vous pouvez créer des modèles de documents préremplis et réutilisables en fonction des exigences de votre flux de travail. Pour plus d'informations, consultez Configurer des modèles de documents pour Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Le document de consentement à la confidentialité est automatiquement déclenché pour les tickets d'inscription. La règle de décision **Sélectionner le consentement** à la confidentialité génère le document de consentement à la confidentialité lorsque la tâche d'examen de la demande d'inscription est définie sur **Terminé** par un coordinateur de soins dans le playbook pour Patient Support Services.

En tant qu'utilisateur disposant de la règle d'administrateur, vous pouvez configurer des tables de décision pour les documents de demande d'inscription dans l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core en accédant à **Tous** > **Gestion des services HCLS (Soins de santé et sciences biologiques)** > **Administration** > **Décisions documentaires**. Pour plus d'informations, consultez Configurer la génération automatique de documents pour les tickets de santé.

Configuration du portail patient afin d'ajouter un élément de menu des tâches pour les tâches de demande d'inscription

Activez l'élément de menu Tâches sur un portail patient pour afficher les éléments à faire pour les demandes d'inscription.

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

En tant qu'administrateur du portail des patients, vous pouvez inclure un élément de menu des tâches sur le portail des patients pour répertorier les tâches de demande d'inscription. Par défaut, la page hcls_todos fournie avec l'application est préconfigurée pour afficher les tâches pour les Healthcare and Life Sciences Service Management Core patients. Vous pouvez ajouter un élément de menu au menu d'en-tête du portail patient pour accéder à la page hcls_todos. Pour plus d'informations, consultez Configurez le portail de services pour ajouter un élément de menu à tâches afin d'effectuer des tâches liées aux soins de santé.

Configurer des playbooks pour Patient Support Services

Configurez un playbook pour fournir des instructions étape par étape pour la résolution des tickets d'inscription.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle admin, vous pouvez créer un playbook à l'aide Playbooks de , une ServiceNow AI Platform® fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez Concepteur d'automatisation de processus .

Les playbooks de l'application Patient Support Services utilisent l'expérience de Espace de travail configurable de CSM playbook. Par défaut, l'application Patient Support Services inclut un playbook pour aider les coordinateurs de soins à résoudre les tickets d'inscription.

Configurer un playbook en accédant à **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur d'automatisation de processus**. Vous pouvez sélectionner une définition de processus existante ou en créer une nouvelle pour le playbook associé aux tickets d'inscription. Pour plus d'informations, consultez Définitions des processus .

Remarque :

Lors de la configuration d'une définition de processus pour le playbook associé aux tickets d'inscription, assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur Patient Support Services ou Healthcare and Life Sciences Service Management Core à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Configuration des notifications par Patient Support Services e-mail

Configurez les notifications par e-mail envoyées aux patients au sujet des Patient Support Services programmes.

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Patient Support Services inclut les notifications par e-mail suivantes.

Patient Support Services Table des notifications par e-mail

Notification	Condition	Destinataire
Inscription du patient rejetée	Une demande d'inscription a été rejetée par le coordonnateur des soins.	Patient
Demande d'inscription reçue	Une demande d'inscription a été reçue d'un patient.	Patient

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Patient Support Services Table des notifications par e-mail (suite)

Notification	Condition	Destinataire
Tâches du programme de soutien aux patients	Une tâche de document a été créée pour que le patient examine et signe le formulaire de consentement.	Patient
Planifier un rendez-vous de formation	Un patient a demandé un soutien à la formation pour un programme.	Patient
Inscription du patient acceptée	Une demande d'inscription d'un patient à un programme a été acceptée.	Patient

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_patientservice.admin, vous pouvez configurer les notifications par e-mail pour l'application Patient Support Services , en accédant à **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**. Pour plus d'informations sur la modification des notifications par e-mail, voir Créer une notification par e-mail .

Détermination de profils d'utilisateurs supplémentaires dans Patient Support Services

Vous pouvez déterminer qui peut agir en tant qu'agent, connecteur ou contributeur pour les tickets d'inscription dans l'application Patient Support Services .

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez créer des profils de connecteur d'agent et de contributeur avec le niveau d'accès souhaité aux tickets d'inscription, aux tâches de ticket et à d'autres informations relatives aux tickets.

Les rôles sn_patientservice.agent_connector et sn_patientservice.contributor installés avec l'application Patient Support Services fournissent les profils d'utilisateur suivants :

- Connecteur d'agent
- Contributeur

Connecteur d'agent

Un connecteur d'agent au sein de l'application Patient Support Services agit comme un prestataire qui peut créer, mettre à jour et fermer des tickets et des tâches d'inscription.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez déterminer qui peut agir en tant qu'agent connecteur pour les tickets d'inscription en affectant le rôle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sn_patientservice.agent_connector et d'autres rôles spécifiques à l'agent à un groupe, puis en affectant le groupe à l'utilisateur avec le profil de connecteur agent. Pour affecter des rôles à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .

La table suivante décrit le profil de l'agent d'emplacement dans le périmètre de l'application Patient Support Services que vous pouvez utiliser comme exemple pour combiner le rôle sn_patientservice.agent_connector avec les rôles de modèle de données du secteur dans l'application CSM .

Exemple de profil de connecteur agent pour Patient Support Services

Profil	Description	Affectation des rôles
Agent de site	Crée et traite les tickets d'inscription dans l'emplacement d'entreprise de l'agent. **Remarque :** Pour créer des tickets d'inscription pour une organisation de service (emplacement de l'entreprise), un utilisateur avec le profil d'agent de site doit être membre de l'organisation de service et le type de responsabilité **Agent de consommateur de site** doit être affecté. Le mappage d'une organisation de services et de ses membres est inclus dans la table Membre de l'organisation de services [sn_csm_service_organization_member].	sn_patientservice.agent_connector et sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Contributeur

Un contributeur au sein de l'application Patient Support Services agit en tant que demandeur qui peut créer et lire des tickets d'inscription.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez déterminer qui peut agir en tant que contributeur aux tickets d'inscription en affectant le rôle sn_patientservice.contributor et d'autres rôles de contributeur à un groupe, puis en affectant le groupe à l'utilisateur avec le profil de contributeur. Pour affecter des rôles à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .

Le tableau suivant décrit différents profils de contributeur dans le périmètre de l'application Patient Support Services que vous pouvez consulter à titre d'exemple pour combiner le rôle sn_patientservice.contributor avec les rôles de contributeur dans l'application CSM .

Exemples de profils de contributeur pour Patient Support Services

Profil	Description	Affectation des rôles
Contributeur de la relation	Crée des tickets d'inscription uniquement pour les patients avec lesquels une relation est établie. Pour	sn_patientservice.contributor et sn_customerservice.relationship_contributor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de profils de contributeur pour Patient Support Services (suite)

Profil	Description	Affectation des rôles
	plus d'informations, voir Créer des relations . **Remarque :** Pour créer des tickets d'inscription pour un patient, un utilisateur ayant le profil de contributeur de relation doit avoir une relation avec le patient inclus dans la table Membre de l'équipe de consommateur [sn_customer_rel_consumer_to_user_list] et le type de responsabilité **Gestionnaire de relations** .	
Contributeur patient	Crée des tickets d'inscription pour tous les patients.	sn_patientservice.contributor et sn_customerservice.consumer_contributor
Contributeur d'emplacement	Crée des tickets d'inscription pour tous les patients dans une organisation de services particulière (emplacement business) à laquelle l'utilisateur est associé en tant que membre de l'organisation de services. **Remarque :** Pour créer des tickets d'inscription pour une organisation de service (emplacement de l'entreprise), un utilisateur ayant le profil de contributeur d'emplacement doit être membre de l'organisation de service et le type de responsabilité de **contributeur d'emplacement** affecté. Le mappage d'une organisation de services et de ses membres est inclus dans la table Membre de l'organisation de services [sn_csm_service_organization_member].	sn_patientservice.contributor, sn_customerservice.service_organization_contrib et sn_customerservice.consumer_contributor

Traduction automatique

Configurer le processus de création de tickets d'inscription en tant que contributeur

Configurez le processus pour que les utilisateurs ayant les rôles de contributeur dans CSM créent des tickets d'inscription sur un portail de services.

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le module d'extension Utilisateur contributeur CSM (com.snc.csm_contributor_user) est installé en plus de l'application Patient Support Services , le créateur d'enregistrement *Create an enrollment case* est disponible dans le menu Ticket de la page Portail de service consommateur pour créer des tickets d'inscription. Pour permettre aux utilisateurs d'avoir le champ Rôles de contributeur dans CSM Pour créer des tickets d'inscription, vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement par défaut ou créer votre propre créateur d'enregistrement.

En tant qu'administrateur, vous pouvez inclure le créateur d'enregistrement de création de tickets d'inscription dans un catalogue de services et afficher le catalogue de services sous forme de module sur la page Portail de service consommateur . Les utilisateurs ayant le profil de contributeur peuvent ensuite utiliser le module pour créer des tickets d'inscription.

Pour plus d'informations, consultez Créateur d'enregistrement et Configuration d'un catalogue de services .

Créer des tickets d'inscription en tant que contributeur

Créez des tickets d'inscription pour vos patients à partir d'un portail de services en tant qu'utilisateur avec le profil de contributeur.

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Votre administrateur peut configurer l'option de création de tickets d'inscription.
Par défaut, l'option est disponible à partir du menu Ticket sur la page Portail de service consommateur . Si vous disposez de l'option Rôle de contributeur dans CSM , vous pouvez utiliser l'option permettant de créer des tickets d'inscription à partir de votre Portail de service consommateur.

Gérer les demandes d'inscription dans Espace de travail

En tant que coordinateur de soins ou infirmier enseignant, vous pouvez gérer Espace de travail les demandes d'inscription ou les tâches de formation, respectivement.

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail de demande d'inscription Gestion des tâches

Tâche	Description
Accédez à l'espace de travail.	Utilisez la page d'accueil de l'espace de travail pour analyser rapidement les tickets d'inscription et y accéder.
Afficher un ticket d'inscription dans Espace de travail.	Affichez un ticket d'inscription pour Espace de travail terminer les activités d'inscription des patients à un programme de services d'assistance aux patients.
Afficher les informations d'un patient pour un ticket d'inscription dans Espace de travail.	Affichez les détails d'un patient dans Espace de travail.
Travailler sur un ticket de demande d'inscription dans Espace de travail.	Utilisez le playbook disponible avec l'application pour gérer les Patient Support Services tickets d'inscription.
Gérer les demandes de formation dans Espace de travail.	Gérez le support de formation pour un Patient Support Services programme à l'aide de tâches de formation et de listes de vérification.

Afficher la page de destination des tickets d'inscription dans Espace de travail

En tant que coordinateur de soins, vous pouvez utiliser la page de destination de pour Espace de travail analyser rapidement les tickets d'inscription et y accéder.

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

La page de destination fournit une vue d'ensemble des tickets d'inscription Espace de travail qui vous sont affectés, à vous et à vos groupes.

Rôle requis

Les coordinateurs de soins doivent disposer du rôle sn_patientservice.agent pour utiliser le Espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Affecter des rôles pour Patient Support Services les utilisateurs.

Accès à la page de destination et utilisation de celle-ci

Pour accéder à l'espace de travail de la demande d'inscription, accédez à **Tous** > *Patient Support Services* > **Espace de travail**.

La Espace de travail page de destination comprend des composants qui affichent des informations sur les tickets d'inscription, ainsi que des visualisations qui décomposent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

davantage les données du composant. Chaque visualisation est connectée à une source de données. Par exemple, le composant Nouveaux tickets inclut des visualisations pour les nouveaux tickets.

En tant que coordinateur de soins, vous pouvez effectuer les tâches suivantes à partir de la page de destination du Espace de travail:

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

Affichage des données

La Espace de travail page de destination des tickets d'inscription est la même que celle de tous les tickets liés aux soins de Espace de travail santé, y compris les tickets créés pour traiter les demandes d'inscription. Pour plus d'informations, consultez Afficher la page de destination des tickets liés aux soins de santé dans Espace de travail.

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

Afficher un ticket d'inscription dans Espace de travail

Affichez un ticket d'inscription pour Espace de travail terminer les activités d'inscription des patients à un programme de services d'assistance aux patients.

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Vous devez avoir accès aux tickets d'inscription.

Rôle requis : sn_hcls.manager, sn_patientservice.agent

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tous** > *Patient Support Services* > **Espace de travail**.
2. Affichez les tickets d'inscription qui vous sont affectés ou qui sont affectés à vos groupes.
   - Affichez les tickets d'inscription qui vous sont affectés en accédant à **Listes** > **Ticket d'inscription** > **Mes tickets**.
   - Affichez tous les tickets d'inscription ouverts en accédant à **Listes** > **Ticket d'inscription** > **Mes tickets ouverts**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez les tickets d’inscription qui appartiennent à vos groupes mais qui n’ont été affectés à personne en accédant à **Listes** > **Ticket d'inscription** > **Tickets non affectés de Mes groupes**.
- Afficher tous les tickets d’inscription en accédant à **Listes** > **Ticket d'inscription** > **Tous**.

3. Cliquez sur le lien vers le ticket que vous souhaitez afficher.

Résultats

La page de ticket d’inscription sélectionnée s’ouvre dans un autre onglet et Espace de travail affiche les composants suivants :

- Playbook
- Détails
- Informations sur le patient
- Tâches
- SLA de tâche
- E-mails
- Demandes d'autorisations préalables
- Prescriptions de médicaments
- Programmes enregistrés
- Services de programmes enregistrés
- Rendez-vous

Un ticket d’inscription est basé sur un ticket de santé qui est basé sur un ticket de service clientèle. Selon les configurations effectuées par votre administrateur et votre rôle, des onglets supplémentaires similaires à un ticket du service clientèle peuvent apparaître pour le ticket d’inscription.

Remarque :
Le champ **Patient** est obligatoire pour un ticket de demande d’inscription.

Pour plus d’informations sur les onglets disponibles pour un ticket du service clientèle, consultez Formulaire du ticket du service clientèle .

Que faire ensuite

Vous pouvez sélectionner l’onglet Espace de travail Informations sur le patient pour afficher les détails du patient. Pour plus d'informations, consultez Affichage des informations sur un patient pour un ticket d’inscription dans Espace de travail.

Cycle de vie d’un ticket d’inscription

Les tickets d’inscription au sein de l’application Patient Support Services peuvent se trouver dans l’un des différents états au fur et à mesure de sa progression dans le cycle d’exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

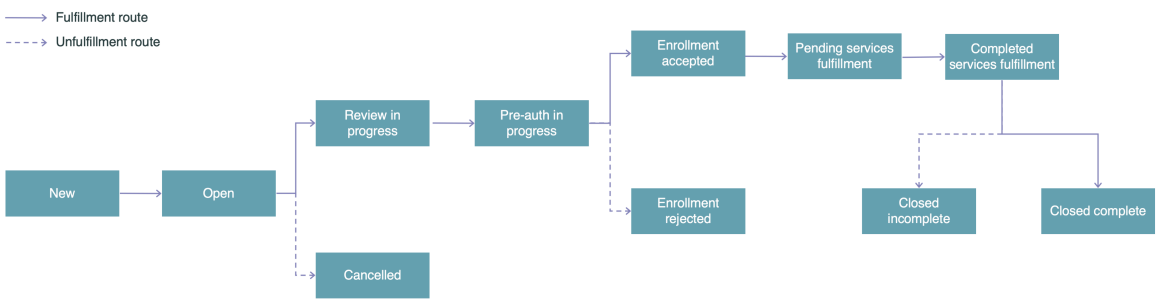
Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Le diagramme suivant présente les différents états d'un ticket d'inscription.

Cycle de vie du ticket d'inscription



États des tickets d'inscription

État	Description
Nouveau	Le ticket d'inscription est créé, mais n'est encore affecté à personne.
Ouvert	Le ticket d'inscription est affecté.
Révision en cours	La demande d'inscription est en cours d'examen par un coordonnateur de soins.
Pré-authentification en cours	Le consentement du patient est examiné par un coordonnateur de soins et la demande d'autorisation préalable est en cours.
Inscription acceptée	La demande d'inscription est acceptée.
Inscription rejetée	La demande d'inscription est rejetée.
Exécution des services en attente	La demande d'examen de pré-autorisation est marquée comme terminée et les services doivent encore être exécutés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des tickets d'inscription (suite)

État	Description
Exécution des services terminée	Les services de programme associés à la demande d'inscription sont exécutés.
Fermé terminé	Le ticket d'inscription a été fermé avec le code de résolution et les notes, et le patient a été inscrit au programme.
Fermé incomplet	Le ticket d'inscription a été marqué comme incomplet, car le patient n'était pas inscrit au programme.
Annulé	Le ticket d'inscription a été annulé car il s'agissait d'une demande non valide.

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier un ticket lorsque son état est défini sur **Inscription rejetée**, **Fermée terminée**, **Fermée incomplète** ou **Annulée**.

Affichage des informations sur un patient pour un ticket d'inscription dans Espace de travail

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

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

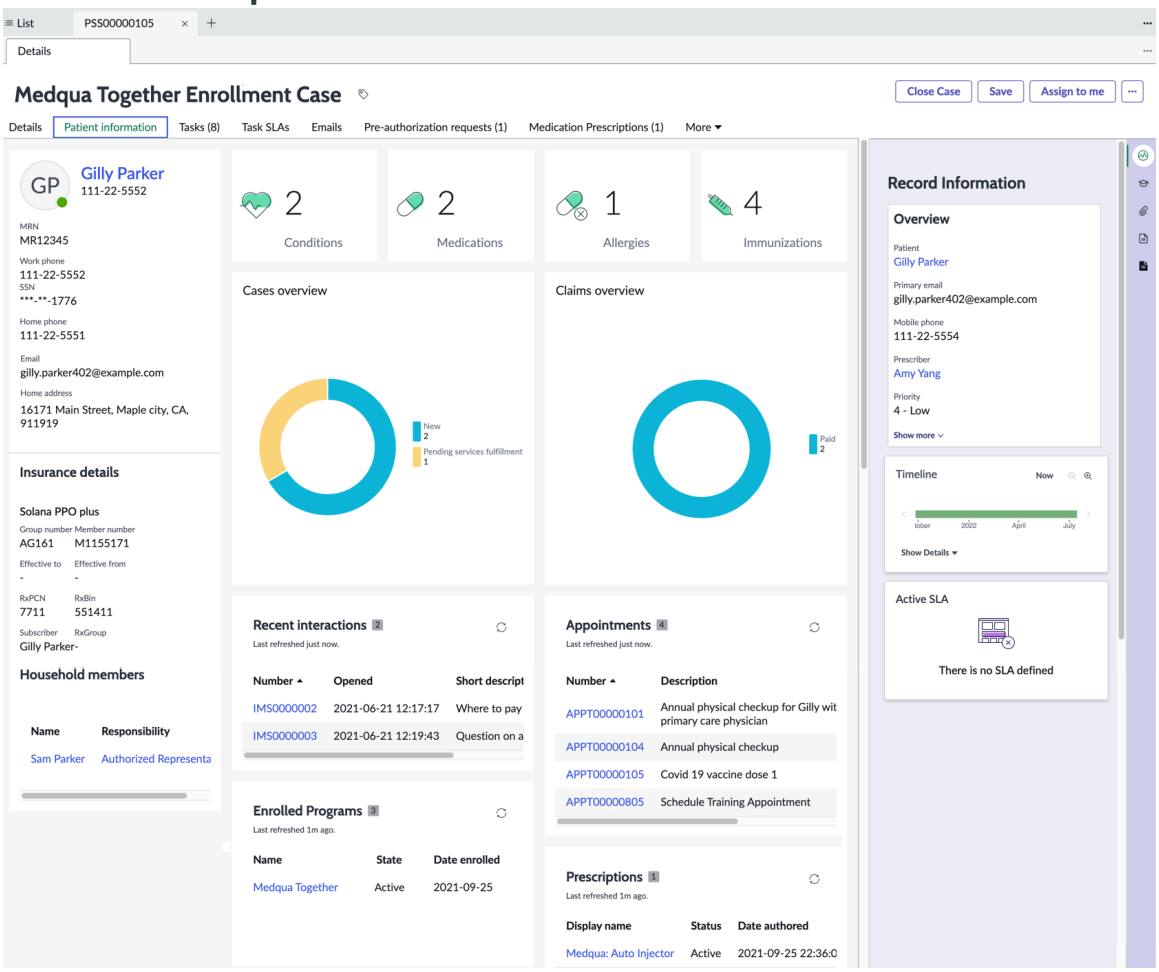
L'onglet **Informations sur le patient** fournit Espace de travail plusieurs détails sur un patient, permettant une vue à 360 degrés du patient. L'onglet s'affiche sur le pour les Espace de travail tickets d'inscription.

Remarque :
Votre administrateur peut configurer le pour modifier les informations sur le patient à l'aide Générateur d'IU de Espace de travail . Cette rubrique traite de la vue par défaut pour les informations sur le patient. Pour plus d'informations sur Générateur d'IU, voir Générateur d'IU .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur le patient



Informations sur le patient affichées pour un ticket d'inscription

Détails	Description
Détails personnels	Les données personnelles du patient, y compris le nom, la date de naissance, le numéro de sécurité sociale (SSN), le numéro de téléphone du domicile, l'identifiant e-mail et l'adresse personnelle.
Détails de l'assurance	Détails sur l'assurance du patient, y compris le numéro de membre, la date d'entrée en vigueur, le numéro RxBin, le numéro RxGroup, le numéro de groupe, la date d'entrée en vigueur, le numéro RxPCN et le nom de l'abonné.
Membres du ménage	Membres du ménage associés au patient. Cliquez sur le nom ou la responsabilité du membre pour afficher les détails de la relation entre le membre du ménage et le patient.
Conditions	Nombre de problèmes de santé observés chez le patient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur le patient affichées pour un ticket d'inscription (suite)

Détails	Description
	Cliquez sur le numéro pour afficher une liste des affections associées au patient.
Médicaments	Nombre de médicaments pris par le patient. Cliquez sur le numéro pour afficher une liste des médicaments associés au patient.
Allergies	Nombre d'allergies observées chez le patient. Cliquez sur le numéro pour afficher une liste des allergies associées au patient.
Immunisations	Nombre de vaccins administrés au patient. Cliquez sur le numéro pour afficher une liste des vaccinations associées au patient.
Vue d'ensemble des tickets	Graphique en anneau affichant les tickets d'inscription associés au patient par état. Cliquez sur une tranche d'état pour afficher une liste des tickets dans cet état.
Vue d'ensemble des réclamations	Graphique en anneau affichant les déclarations associées au patient par état. Cliquez sur une tranche d'état pour afficher une liste de déclarations dans cet état.
Interactions récentes	Liste des interactions qui ont été créées pour le patient. Cliquez sur un numéro d'interaction pour afficher plus de détails sur l'interaction.
Rendez-vous	Liste des rendez-vous planifiés pour le patient. Cliquez sur un numéro de rendez-vous pour afficher plus de détails sur le rendez-vous.
Programmes enregistrés	Liste des programmes auxquels un patient est inscrit et date d'inscription. Cliquez sur un nom de programme pour afficher plus de détails sur ce programme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur le patient affichées pour un ticket d'inscription (suite)

Détails	Description
Ordonnances	Liste des produits médicamenteux prescrits au patient. Cliquez sur un produit médicamenteux pour afficher plus de détails sur le produit.
Informations d'enregistrement	Panneau latéral contextuel utilisé pour afficher une vue d'ensemble d'un dossier de patient, de la chronologie du ticket et du temps restant sur le temps SLA total associé au ticket d'inscription.

Travailler sur un ticket d'inscription dans Espace de travail

Utilisez le playbook disponible avec l'application pour gérer les tickets d'inscription et compléter les demandes de services d'assistance Patient Support Services aux patients.

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

L'expérience de playbook fournit aux prestataires une visibilité sur les workflows inter-entreprises et les activités activables utilisées pour effectuer ces workflows. Lorsque l'expérience de playbook est activée avec Espace de travail , Patient Support Services l'onglet **Playbook** s'affiche pour un ticket d'inscription. Pour plus d'informations sur l'interaction avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

En tant que coordinateur de soins disposant du rôle sn_patientservice.agent, vous pouvez utiliser le playbook pour terminer toutes les activités de demande d'inscription Patient Support Services pour un patient. Vous pouvez accéder à l'onglet **Playbook** lorsqu'un Espace de travail ticket d'inscription vous est affecté. Le Patient Support Services workflow renseigne les données de ticket pour toutes les activités lancées dans l'onglet **Playbook** . Vous pouvez sélectionner une étape dans le playbook pour terminer les activités associées à l'étape.

Par défaut, les étapes suivantes sont à votre disposition en tant que coordinateur de soins avec le rôle sn_patientservice.agent dans l'onglet **Playbook** de l'espace de travail Demande d'inscription.

Patient Support Services Étapes du Playbook

Étape	Description
Réception	Terminez les activités d'examen de la demande d'inscription initiale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Patient Support Services Étapes du Playbook (suite)

Étape	Description
Examen des avantages	Capturez ou examinez les préférences d'enquête sur les avantages choisies par le patient et gérez les activités de pré-autorisation. **Remarque :** Par défaut, la caractéristique **Examen des avantages** est disponible pour un programme au sein de l'application Patient Support Services . Votre administrateur peut ajouter d'autres caractéristiques et les associer à un ou plusieurs programmes. Selon la configuration, les activités associées à une caractéristique peuvent apparaître dans le playbook.
Détails de l'ordonnance	Passez une commande d'ordonnance.
Services de programmes	Examinez et remplissez les services du programme auxquels le patient a été inscrit.
Résoudre et fermer	Fermez la demande d'inscription.

Remarque :
L'état du ticket d'inscription progresse à mesure que vous terminez une étape dans le playbook. Pour plus d'informations, consultez Cycle de vie d'un ticket d'inscription.

Achèvement des activités d'examen initial

À l'étape **d'admission** du playbook, effectuez les activités suivantes :

1. **Examiner les détails de l'inscription** : examinez les détails du patient, du prescripteur, du programme et des services de programme saisis pour un patient inclus dans une demande d'inscription. Lorsque l'activité Examiner les détails de l'inscription est définie sur Terminé, le Patient Support Services workflow envoie automatiquement un formulaire de consentement au patient.
2. **Examiner les détails de l'assurance** : saisissez ou examinez les informations d'assurance du patient.

   En tant que coordinateur de soins, vous pouvez contacter directement le patient pour vérifier les informations d'assurance. Vous pouvez saisir ou examiner les informations d'assurance à partir de l'activité **Examiner l'assurance** du playbook pour Patient Support Services dans votre Espace de travail et marquer l'activité comme terminée une fois terminée.

3. **Examiner l'ordonnance** : Saisissez ou examinez l'ordonnance prescrite pour un patient. Vous pouvez ajouter un nouvel enregistrement d'ordonnance pour inclure les détails de l'ordonnance. S'il n'y a pas d'ordonnance disponible, contactez le prescripteur pour entrer les détails de l'ordonnance.

   Pour ajouter une nouvelle ordonnance, cliquez sur **Ajouter nouveau**, renseignez les détails de l'ordonnance dans le formulaire Ordonnance de médicaments, puis cliquez sur **Enregistrer**. Pour plus d'informations, consultez Formulaire d'ordonnance de médicaments.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si aucun produit médicamenteux n'est associé au programme, l'activité **Examiner l'ordonnance** n'apparaît pas dans le playbook.

4. **Examen du consentement du patient** : vérifiez l'état d'achèvement du formulaire de consentement du patient attribué au patient. Une fois que le patient a terminé l'élément de tâche pour le formulaire de consentement, le consentement est répertorié dans l'activité. En tant que coordinateur de soins, vous pouvez ensuite examiner le consentement et marquer l'activité **Examiner le consentement du patient** à terminer dans le playbook.
5. **Examiner l'éligibilité à l'inscription** : acceptez ou rejetez la demande d'inscription en fonction de la liste de vérification d'éligibilité.

Terminer les activités d'enquête sur les avantages

À l'étape Enquête sur les **avantages** du playbook, effectuez les activités suivantes :

1. **Examen des préférences du patient** : examinez les préférences d'examen des avantages choisies par le patient.
2. **Examiner les détails de la pharmacie spécialisée** : Examinez les détails de la pharmacie spécialisée fournis par le patient. L'activité **Examiner les détails de la pharmacie spécialisée** s'affiche uniquement lorsque le patient a sélectionné la pharmacie spécialisée dans le formulaire de demande d'inscription.
3. **Examiner la pré-autorisation** : examinez et vérifiez si une pré-autorisation est requise pour le programme. Si une pré-autorisation est requise, cliquez sur **Ajouter**, remplissez les détails de la pré-autorisation fournis par une organisation payeuse dans le formulaire de demande de pré-autorisation, puis cliquez sur **Enregistrer**. Pour plus d'informations, consultez Formulaire de demande de pré-autorisation.

Remarque :
Si une autorisation préalable n'est pas requise pour l'ordonnance de médicaments, vous pouvez ignorer cette activité.

Passer une commande d'ordonnance

À l'étape Détails de **l'ordonnance** du playbook, terminez l'activité **Soumettre la commande d'ordonnance** en contactant la pharmacie pour passer la commande d'ordonnance. De plus, vérifiez la posologie et le lieu d'administration du médicament auprès de la pharmacie et saisissez la date d'accouchement prévue.

Remarque :
Si aucun produit médicamenteux n'est associé au programme, l'étape **Détails de l'ordonnance** n'apparaît pas dans le playbook.

Exécution des services du programme

À l'étape Services de **programme** du playbook, terminez l'activité **Remplir les services** en examinant et en exécutant les services de programme auxquels le patient a été inscrit. L'activité **Remplir les services** fournit une visibilité complète sur l'état d'exécution des services.

Dans la colonne **Numéro** de l'activité **Remplir les services** , cliquez sur un numéro de programme et lorsqu'un service de programme est terminé, marquez l'activité comme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

terminée. Si nécessaire, vous pouvez capturer les détails de l'expédition dans l'activité **Exécuter les services** , ainsi que d'autres détails, notamment le numéro de suivi.

Remarque :
Vous pouvez exécuter les services vous-même ou les affecter à une autre équipe qui peut exécuter l'activité de services.

Lorsque tous les services de programme sont satisfaits, l'état de l'enregistrement de service de programme inscrit associé devient **Rempli** et la date d'exécution est automatiquement définie sur la date actuelle.

Fermeture de la demande d'inscription

À l'étape **Résoudre et fermer** du playbook, terminez l'activité **Fermer la demande d'inscription** en attendant que toutes les autres activités soient terminées, puis en sélectionnant un code de résolution et en ajoutant les notes de résolution. Pour le ticket marqué comme fermé terminé, une enquête est envoyée au patient pour qu'il le remplisse.

Affichage de la page d'accueil des tâches de formation liées à l'inscription dans Espace de travail

En tant qu'infirmière enseignante, vous pouvez utiliser la page d'accueil du pour parcourir et accéder rapidement aux demandes de Espace de travail formation pour un programme d'inscription.

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

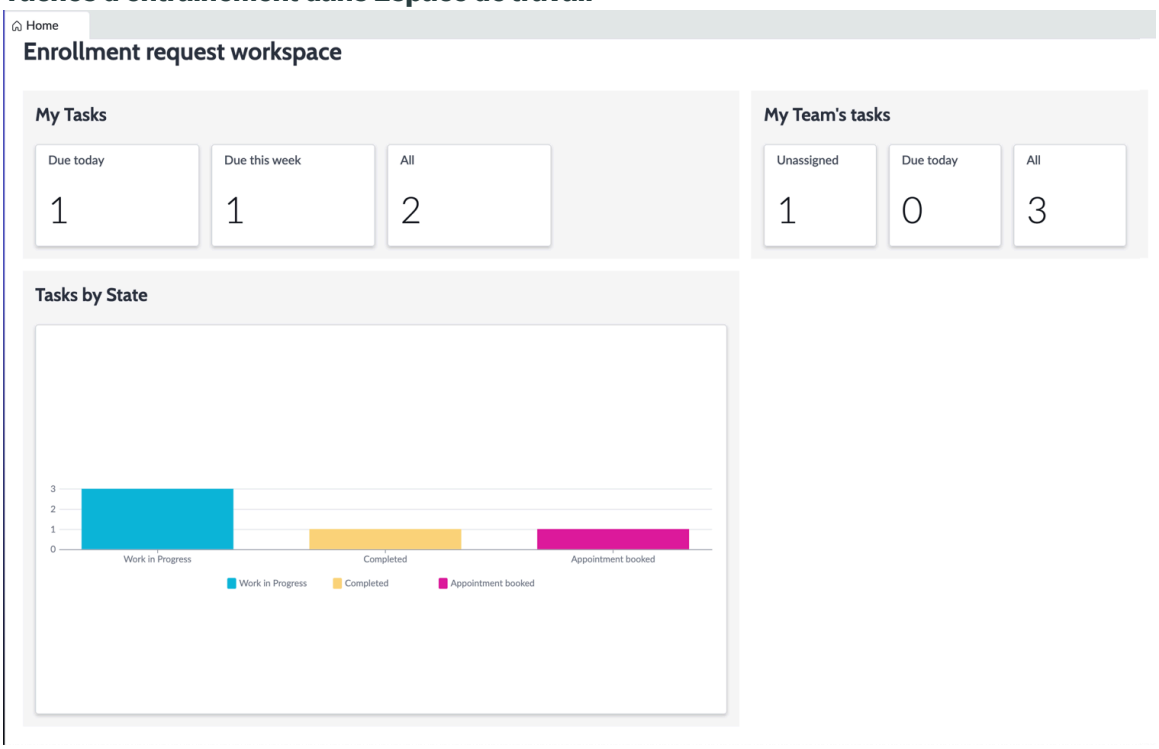
Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

La page d'accueil fournit une vue d'ensemble Espace de travail des tâches de formation qui vous sont affectées, à vous et à vos groupes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches d'entraînement dans Espace de travail



Rôle requis

Une infirmière enseignante doit être membre du groupe d'affectation Soutien à la formation des infirmières ou se voir attribuer le rôle sn_patientservice.nurse_educator pour Espace de travail afficher les tâches de formation des Patient Support Services programmes. Pour plus d'informations, consultez Affecter des rôles pour Patient Support Services les utilisateurs.

Accéder aux tâches de formation à partir de la page d'accueil

Pour accéder à , Espace de travail accédez à *`Patient Support Services`* > **Espace de travail**.

La Espace de travail page d'accueil comprend des composants qui affichent des informations sur la tâche de formation.

En tant qu'infirmière enseignante, vous pouvez effectuer les tâches suivantes à partir de la page d'accueil de l'espace de travail Demande d'inscription :

- Affichez les informations de vos tâches présentées dans chaque composant.
- Explorez chaque composant pour voir la liste de tâches derrière le score unique.
- Accédez aux enregistrements individuels à partir des listes de tâches.

Affichage des données

En tant qu'infirmière enseignante, vous pouvez afficher les sections suivantes par Espace de travail défaut :

- Mes tâches
- Tâches par état
- Les tâches de mon équipe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Votre administrateur peut personnaliser la page Espace de travail d'accueil et modifier les données qui s'y affichent.

Mes tâches

La section Mes tâches affiche les indicateurs pour les tâches de formation avec l'état du carnet de rendez-vous et qui vous sont affectés. Surveillez cette section pour vous assurer que vos tâches immédiates sont terminées.

Rapports sur vos tâches

Indicateur	Description
Échéance aujourd'hui	Nombre de tâches qui vous sont affectées avec l'état Rendez-vous réservé et l'heure du rendez-vous à échéance à la date actuelle.
Échéance cette semaine	Nombre de tâches qui vous sont affectées avec l'état, le rendez-vous réservé et l'heure de rendez-vous à échéance la semaine en cours.
Tous	Nombre de toutes les tâches de formation qui vous sont affectées.

Tâches par état

La section Tâches par état affiche un histogramme affichant toutes les demandes de formation de votre ServiceNow instance regroupées par état.

Les tâches de mon équipe

La section Tickets de mes équipes affiche des indicateurs pour les tâches de formation qui sont affectées à votre groupe.

Rapports sur les tickets de votre équipe

Indicateur	Description
Non affecté	Nombre de tâches de formation qui doivent encore être affectées à un membre de l'équipe.
Échéance aujourd'hui	Nombre de tâches de formation de votre équipe qui arrivent à échéance à la date actuelle.
Tous	Nombre total des tâches de formation de votre équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher une tâche de formation dans Espace de travail

Affichez une tâche de formation dans Espace de travail pour terminer les activités d'inscription à un programme de services d'assistance aux patients.

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Rôle requis : sn_patientservice.nurse_educator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche de formation est créée en fonction du workflow de prise de rendez-vous. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Workflow de prise de rendez-vous dans Patient Support Services.

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tous** > *Patient Support Services* > **Espace de travail**.
2. Affichez les tâches de formation qui vous sont affectées ou qui sont affectées à vos groupes.
   - Affichez les tâches de formation qui vous sont affectées en accédant à **Listes** > **Effectuer des tâches de formation** > **Mes tâches**.
   - Affichez les tâches de formation qui appartiennent à vos groupes, mais qui n'ont été affectées à personne, en accédant à **Listes** > **Effectuer des tâches de formation** > **Tâches non affectées de Mes groupes**.
   - Affichez toutes les tâches de formation en accédant à **Listes** > **Effectuer des tâches de formation** > **Tous**.
3. Cliquez sur le lien vers la tâche de formation que vous souhaitez afficher.

Résultats

La page de la tâche de formation sélectionnée s'ouvre dans un autre onglet dans Espace de travail et affiche les détails de la tâche de formation.

Que faire ensuite

Gérer une tâche de formation dans Espace de travail.

Gérer une tâche de formation dans Espace de travail

Gérez le support de formation pour un Patient Support Services programme à l'aide de tâches de formation et de listes de vérification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Vous devez avoir accès aux tickets d'inscription.

Rôle requis : sn_patientservice.nurse_educator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche de formation est créée en fonction du workflow de prise de rendez-vous. Pour plus d'informations, consultez Workflow de prise de rendez-vous dans Patient Support Services.

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tous** > *Patient Support Services* > **Espace de travail**.
2. Accéder à **Listes** > **Effectuer des tâches de formation** > **Mes tâches**.
3. Cliquez sur un lien vers la tâche dont vous souhaitez mettre à jour le statut.
   Vous pouvez travailler sur une tâche de formation lorsque l'état de la tâche est **Rendez-vous réservé**.
   Dans l'application Patient Support Services , les tâches de formation sont réservées par les patients.
4. Dans le champ **État** , mettez à jour l'état de votre tâche.
   - Sélectionnez **Travail en cours** lorsque vous effectuez toujours la tâche.
   - Sélectionnez **Terminé** lorsque la tâche est terminée.
   - Sélectionnez **Annulé** lorsque la tâche n'a pas pu être terminée.
5. Enregistrez vos changements.
   - Lorsque la tâche est toujours en cours ou annulée, cliquez sur **Enregistrer** sur la page de formation.
   - Lorsque la tâche est terminée, cliquez sur **Terminer** sur la page de formation.

Résultats

L'état de la tâche est reflété sur la page Remplir la tâche des services de l'activité Services de programme dans le playbook. Pour plus d'informations, consultez Travailler sur un ticket d'inscription dans Espace de travail.

Workflow de prise de rendez-vous dans Patient Support Services

Vous pouvez permettre aux patients de prendre rendez-vous pour une demande de formation dans l'application Patient Support Services à l'aide de la fonctionnalité de prise de rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

La fonctionnalité de prise de rendez-vous de l'application Patient Support Services utilise le workflow suivant :

1. Un patient consulte les fenêtres de rendez-vous disponibles, effectue une sélection et réserve un rendez-vous pour une demande de formation à partir de son portail patient.
2. La réservation d'un rendez-vous crée un enregistrement dans la table Rendez-vous [sn_hcls_appointment] et un enregistrement de tâche de formation est créé. Une notification par e-mail concernant les rendez-vous réservés est envoyée au patient.
3. La tâche de formation est automatiquement affectée au groupe d'affectation Soutien à la formation des infirmières et une infirmière enseignante qui est membre du groupe d'affectation Soutien à la formation des infirmières travaille sur la tâche.
4. L'infirmière enseignante dispense ensuite la formation pour le patient en fonction des dates de rendez-vous planifiées et met à jour l'état de la tâche de formation dans Espace de travail. L'infirmière enseignante peut accéder à la liste de contrôle de formation, la compléter pendant la formation et saisir des notes dans la tâche.

Pour commencer à utiliser la fonctionnalité de Prise de rendez-vous, reportez-vous à la section Configurer un paramètre de réservation de rendez-vous pour Patient Support Services.

Effectuer les tâches pour Patient Support Services

Affichez et terminez toutes les tâches qui vous sont affectées en tant que patient à partir du portail des patients.

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

La page des tâches est l'endroit où vous, en tant que patient, pouvez afficher et effectuer toutes vos tâches sur une seule page sur le portail des patients. Par défaut, les tâches suivantes sont affectées aux demandes de procédure :

- Examinez et signez le formulaire de consentement à la confidentialité.
- Prendre rendez-vous pour un programme de formation.

Pour chaque élément de tâche, vous recevez une notification par e-mail contenant les informations de l'élément et le lien vers le portail du patient. Vous pouvez accéder à la page des tâches et terminer vos tâches.

Remarque :

Votre administrateur peut configurer la page des tâches pour ajouter d'autres éléments à faire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prise de rendez-vous pour Patient Support Services

Prenez rendez-vous en tant que patient pour les demandes de formation dans le cadre d'un Patient Support Services programme.

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

En tant que patient, vous pouvez consulter les fenêtres de rendez-vous disponibles, faire une sélection et prendre rendez-vous pour une demande de formation à partir de votre portail patient.

Votre administrateur peut configurer la fenêtre de rendez-vous disponible pour sélectionner des rendez-vous. Vous pouvez utiliser la fenêtre de rendez-vous disponible dans votre portail patient pour afficher les créneaux horaires de rendez-vous disponibles, sélectionner le jour et l'heure souhaités et soumettre la demande de rendez-vous. Pour obtenir un exemple d'utilisation de la fonctionnalité Prise de rendez-vous, consultez Réserver un rendez-vous à partir du portail et Sélectionner la fenêtre de rendez-vous .

Une fois que vous avez pris rendez-vous, une tâche de formation est créée pour l'infirmière enseignante et la notification de confirmation de rendez-vous par e-mail vous est envoyée.

Pour plus d'informations, consultez Workflow de prise de rendez-vous dans Patient Support Services.

Information associée

Workflow de prise de rendez-vous dans Patient Support Services

Configurer un paramètre de réservation de rendez-vous pour Patient Support Services

Patient Support Services référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Patient Support Services les composants.

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Composants installés avec Patient Support Services

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, notamment les tables, les Patient Support Services rôles d'utilisateur, ServiceNow Store les applications et les règles métier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles installés dans Patient Support Services

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_patientservice.admin	Administre qui peut accéder à l'application Patient Support Services .	sn_patientservice.agent
sn_patientservice.agent	Affiche et traite les tickets d'inscription en tant que coordinateur de soins.	sn_hcls.agent_soins_santé
sn_patientservice.infirmière_éducatrice	Gère les demandes de formation en tant qu'infirmière Patient Support Services enseignante. **Remarque :** Par défaut, le rôle sn_patientservice.nurse_educator est affecté aux membres du groupe d'affectation Soutien à la formation des infirmières.	sn_hcls.practitioner
sn_patientservice.créateur_casse	Crée des tickets d'inscription pour tous les objets associés.	sn_patientservice.visionneur_de
sn_patientservice.agent_connector	Affiche, crée et met à jour les tickets d'inscription pour tous les objets associés. Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur avec le profil de connecteur agent. Pour	• sn_hcls.agent_soins_santé • sn_patientservice.sm_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés dans Patient Support Services (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	plus d'informations, consultez Détermination de profils d'utilisateurs supplémentaires dans Patient Support Services.	
sn_patientservice.case_task_viewer	Affiche toutes les tâches associées à un ticket d'inscription auquel l'utilisateur a accès.	Aucun
sn_patientservice.visionneur_de_cas	Affiche tous les tickets d'inscription disponibles dans l'application.	Aucun
sn_patientservice.contributeur	Crée des tickets d'inscription pour les patients. Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur ayant le profil de contributeur. Pour plus d'informations, consultez Détermination de profils d'utilisateurs supplémentaires dans Patient Support Services.	• sn_hcls.visionneur_de_donnée • sn_hcls.visionneuse_données_ • sn_patientservice.case_task_v • sn_hcls.visionneur_de_donnée • sn_hcls.visionneur_de_donnée • sn_hcls.visionneuse_données_ • sn_patientservice.visionneur_c • sn_hcls.visionneuse_données_ • sn_patientservice.créateur_ca
sn_patientservice.sm_agent	Accède à toutes les données relatives aux demandes d'inscription et les consulte en tant que coordinateur de soins.	sn_patientservice.créateur_cass

Traduction automatique

Tables installées

Patient Support Services Tables d'applications

Table	Description
Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case]	Stocke les tickets d'inscription. Le champ **Patient** est obligatoire pour un ticket d'inscription.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Patient Support Services Tables d'applications (suite)

Table	Description
Tâche de service patient [sn_patientservice_task]	Table de tâches de base à partir de laquelle les tables Tâche de programme [sn_patientservice_program_task] et Élément de service de programme [sn_patientservice_program_service_item] sont étendues. Prolonge la table Tâche de soins de santé [sn_hcls_task].
Formation au service des patients [sn_patientservice_training_task]	Stocke les détails des tâches de formation associées à une tâche de programme.
Élément de service de programme [sn_patientservice_program_service_item]	Stocke les détails des tâches d'élément de service de programme associées à un service de programme.
Tâche de programme [sn_patientservice_program_task]	Stocke les détails des tâches du programme créées pour répondre aux services demandés par un patient.

ServiceNow Store Applications installées

ServiceNow Store Application installée dans Patient Support Services

Application	Description
Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls)	Fournit un modèle de données et des capacités de santé numérique critiques, notamment une vue à 360 degrés des patients, la gestion des consentements et une documentation numérique pour mieux aborder les services de santé.

Règles métier installées

Règles métier installées dans Patient Support Services

Business Rule	Table	Critères de règle	Description
Règle métier d'évaluation automatique	Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case]	Après l'insertion	Déclenche une enquête de satisfaction des patients lorsqu'un ticket d'inscription

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier installées dans Patient Support Services (suite)

Business Rule	Table	Critères de règle	Description
			est défini sur **Fermé terminé**.
Annuler le playbook sur le ticket inactif	Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case]	Après la mise à jour	Désactive les activités dans un playbook lorsque l'état du ticket d'inscription associé est défini sur **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** ou **Annulé**.
Changer l'état du rendez-vous	Formation au service des patients [sn_patientservice_training_task]	Après la mise à jour	Définit l'état d'un rendez-vous sur **Respecté** ou **Annulé** lorsque l'état de la tâche de formation de conduite associée est **défini sur Terminé** ou **Annulé**, respectivement.
Renseigner le patient et l'assurance	Demande de pré-autorisation [sn_hcls_pre_auth_header]	Après l'insertion	Renseigne les détails du patient, du praticien et de l'assurance sur le formulaire Détails de pré-autorisation en fonction du nom d'un patient saisi dans un ticket d'inscription.
Renseigner le patient et le prescripteur	Ordonnance de médicaments [sn_hcls_medication_prescription]	Après l'insertion	Remplit les détails du patient et du praticien sur le formulaire d'ordonnance de médicament en fonction du nom d'un patient saisi dans un ticket d'inscription.
Définir les éléments enfants sur Annulé	Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case]	Après l'insertion et la mise à jour	Annule tous les éléments enfants, y compris les tâches de patient ouvertes, le service de programme inscrit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier installées dans Patient Support Services (suite)

Business Rule	Table	Critères de règle	Description
			ouvert, le programme inscrit ouvert et les tâches de document lorsqu'un ticket d'inscription passe à **l'état Fermé incomplet** ou **Annulé**.
Définir l'état du SPE sur Annulé	Élément de service de programme [sn_patientservice_program_service_item]	Après la mise à jour	Définit l'état d'un service de programme inscrit sur **Annulé** lorsque l'état de l'élément de service de programme associé est défini sur **Annulé**.
Définir l'état du SPA sur Respecté	Élément de service de programme [sn_patientservice_program_service_item]	Après la mise à jour	Définit l'état d'un service de programme inscrit sur **Rempli** lorsque l'état de l'élément de service de programme associé est défini sur **Terminé**.
Définir l'état du SPE sur En attente d'exécution	Élément de service de programme [sn_patientservice_program_service_item]	Après la mise à jour	Définit l'état d'un service de programme inscrit sur **En attente d'exécution** lorsque l'état de l'élément de service de programme associé est défini sur **Travail en cours**.
Définir l'état PSI sur Annulé	Tâche de programme [sn_patientservice_program_task]	Après la mise à jour	Définit l'état de l'élément de service de programme sur **Annulé** lorsque l'état de la tâche du programme associé est défini sur **Annulé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier installées dans Patient Support Services (suite)

Business Rule	Table	Critères de règle	Description
Définir l'état PSI sur Terminé	Tâche de programme [sn_patientservice_program_task]	Après la mise à jour	Définit l'état de l'élément de service de programme sur **Terminé** lorsque l'état de la tâche du programme associé est défini sur **Terminé**.
Définir l'état PSI sur Travail en cours	Tâche de programme [sn_patientservice_program_task]	Après la mise à jour	Définit l'état de l'élément de service de programme sur **Travail en cours** lorsque l'état de la tâche du programme associé est défini sur **Travail en cours**.
Définir une description brève	Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case]	Après la mise à jour	Définit la description brève d'un ticket d'inscription au format <nom du programme> Ticket d'inscription lorsque le ticket d'inscription est créé ou mis à jour.
Définir l'état sur Ouvert lors de l'affectation	Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case]	Après l'insertion et la mise à jour	Définit l'état du ticket d'inscription sur **Ouvert** lorsque le ticket est affecté à un coordonnateur de soins.

Traduction automatique

Séparation de domaine et Patient Support Services

Patient Support Services prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Patient Support Services

L'application Patient Support Services inclut Séparation de domaine pour les données transactionnelles telles que les tickets d'inscription et les tâches de soins de santé, y compris les tâches de programme et les tâches de service de programme. L'application est basée sur le Modèle de données Healthcare and Life Sciences qui inclut également Séparation de domaine.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Patient Support Services

Pour les clients qui utilisent l'application Patient Support Services pour émettre des demandes d'inscription, le domaine est défini à partir de la session de l'utilisateur connecté, dans le ticket et les tâches créés, ainsi que des données de santé associées.

Cas d'utilisation

Lorsque les données de santé des prestataires de soins de santé sont séparées par domaines, les demandes de soins de santé et les tâches d'exécution correspondantes sont associées aux domaines client respectifs.

Travaux des services d'assistance aux patients Tests ATF (Automated Test Framework)

Les tests ATF suivants sont disponibles dans Services d'assistance aux patients dans le cadre de la suite de tests ATF de l'espace de travail des services d'assistance aux patients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests ATF de l'espace de travail des services d'assistance aux patients

Important :

À partir de la version Yokohama, les services de soutien aux patients se préparent à une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Cette suite de tests pour le ticket d'inscription aux services d'assistance aux patients garantit que les actions d'inscription sont fonctionnelles via l'espace de travail configurable CSM/FSM. Cette suite comprend les trois tests suivants :

1. PSS : affectation d'un ticket d'inscription : affectez un ticket d'inscription aux agents de santé connectés.
2. PSS : mise à jour du ticket d'inscription : mettez à jour les tickets d'inscription après l'ajout de commentaires supplémentaires.
3. PSS : fermer le ticket d'inscription : fermez les tickets d'inscription après l'ajout des détails de la résolution.

Pour plus d'informations sur Automated Test Framework, reportez-vous à la section Exploring Automated Test Framework .

Pre-Visit Management

Grâce à l'application ServiceNow® Pre-Visit Management , rationalisez le processus de planification des demandes d'intervention pour les patients et augmentez la visibilité des approbations de pré-autorisation avant les procédures planifiées.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Demander des applications dans l'App Store

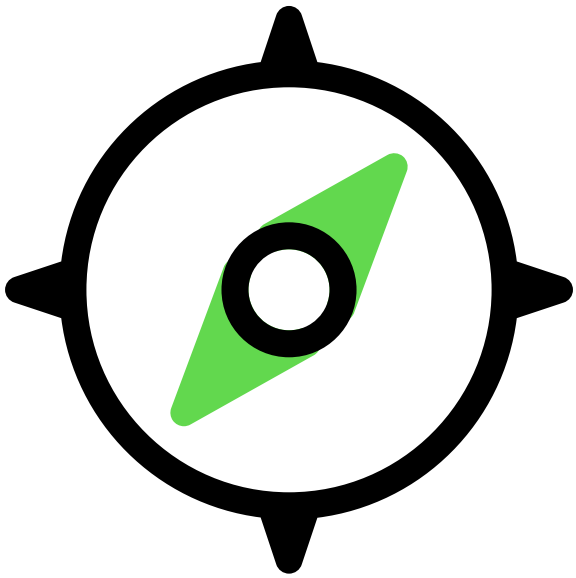
Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

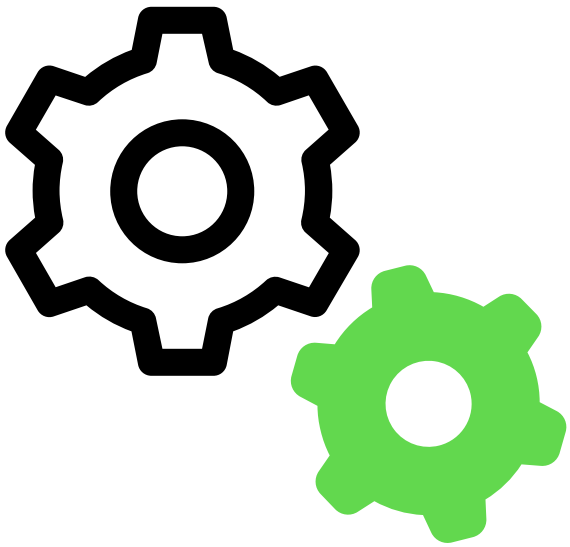
servicenow

Explorer



Découvrez comment les organisations de soins de santé utilisent Pre-Visit Management.

Configurer



Planifiez et configurez votre implémentation.

Gérez le
à parti

Terminé

Complétez vos tâches pour les demandes de procédure.

Contribuer

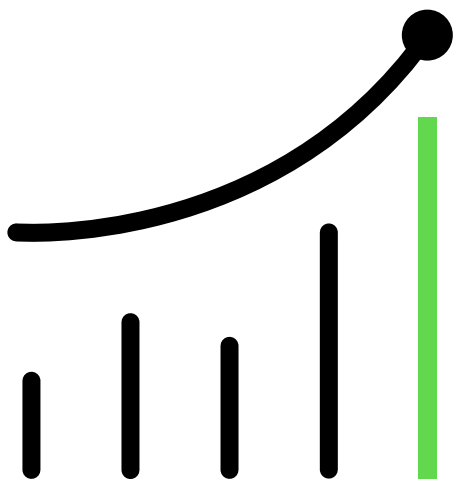
Créez des tickets de demande de procédure en tant que contributeur.

Obtenez de
y compris

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyses et rapports



Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord et des rapports.

Traduction automatique

Explorer Pre-Visit Management

Que vous commenciez ou étendiez votre implémentation de l'application Pre-Visit Management , pensez à en savoir plus sur les fonctionnalités disponibles pour rationaliser et numériser la planification des demandes d'intervention pour vos patients.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Facilitez l'examen et la signature numériques par les patients de tous les documents requis pour les demandes de planification des procédures en utilisant l'application Pre-Visit Management .

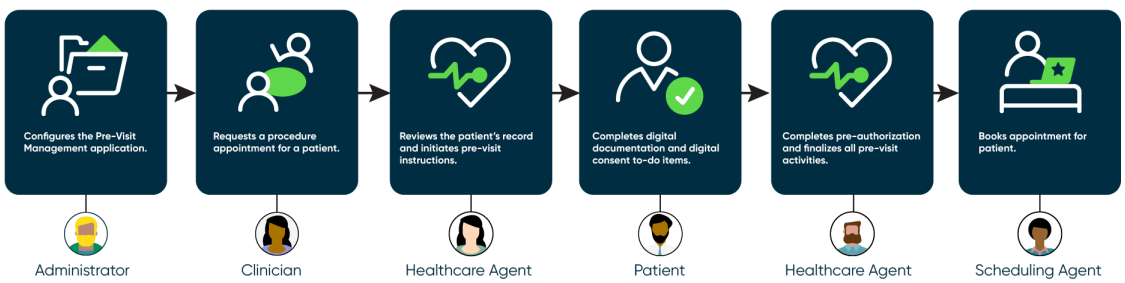
Pour les prestataires de soins de santé ayant des processus papier ou plusieurs systèmes de DME, la gestion des demandes d'intervention, y compris l'autorisation préalable, les approbations et le consentement des équipes et des patients, peut s'avérer coûteuse, longue et moins efficace. En tant que fournisseur de soins de santé, l'application Pre-Visit Management vous permet de fournir des services de santé en gérant efficacement les workflows liés aux demandes de planification des procédures.

Pour les représentants des services aux patients, le Pre-Visit Management playbook offre une expérience guidée pour examiner les demandes de procédures, vérifier les informations du patient, identifier et attribuer les tâches et formulaires de consentement requis, et envoyer la documentation appropriée à l'organisme d'assurance du patient pour autorisation préalable.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’application Pre-Visit Management utilise le modèle de données fourni par l’application Healthcare and Life Sciences Service Management Core . Les demandes de procédure sont soumises sous forme de tickets de demande de procédure et affectées aux représentants du service patient qui peuvent ensuite utiliser un playbook guidé dans leur Espace de travail dossier pour fermer un ticket de demande de procédure.

Workflow de gestion avant visite



Dans le workflow Gestion pré-visite :

1. Un administrateur configure l’application Gestion des visites préalables.
2. Un clinicien demande un rendez-vous pour une procédure pour un patient.
3. Un agent de soins de santé examine le dossier du patient et donne des instructions préalables à la visite.
4. Un patient remplit la documentation numérique et les éléments de consentement numérique à faire.
5. Un agent de soins de santé complète la pré-autorisation et finalise toutes les activités préalables à la visite.
6. Un agent planificateur réserve le rendez-vous pour le patient.

Avantages

La gestion avant la visite offre les avantages suivants :

Avantages de la gestion avant la visite

Avantages	Fonctionnalité principale	Rôle
Améliorez l’expérience du patient en lui permettant d’effectuer numériquement toutes les tâches associées à une demande de procédure à partir d’un portail patient avec documentation numérique et consentement numérique.	Achèvement des tâches à partir du portail patient	Patient

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages de la gestion avant la visite (suite)

Avantages	Fonctionnalité principale	Rôle
Fournissez une expérience guidée aux représentants du service patient pour répondre aux demandes de procédure à partir de Espace de travail à l'aide du Pre-Visit Management playbook.	Gestion des demandes de procédure dans Espace de travail	HCLS Agent
Gérez les rendez-vous pour la planification d'une demande de procédure dans l'espace de travail.	Gestion des prises de rendez-vous pour les demandes de procédure	HCLS Agent

Pour démarrer avec l'application Pre-Visit Management, consultez Configurer Pre-Visit Management.

Pre-Visit Management - Scénario de workflow

Utilisez l'application pour rationaliser les activités préalables à la visite pour une demande de procédure, y compris les Pre-Visit Management tâches, les approbations, les autorisations préalables et la planification des patients.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

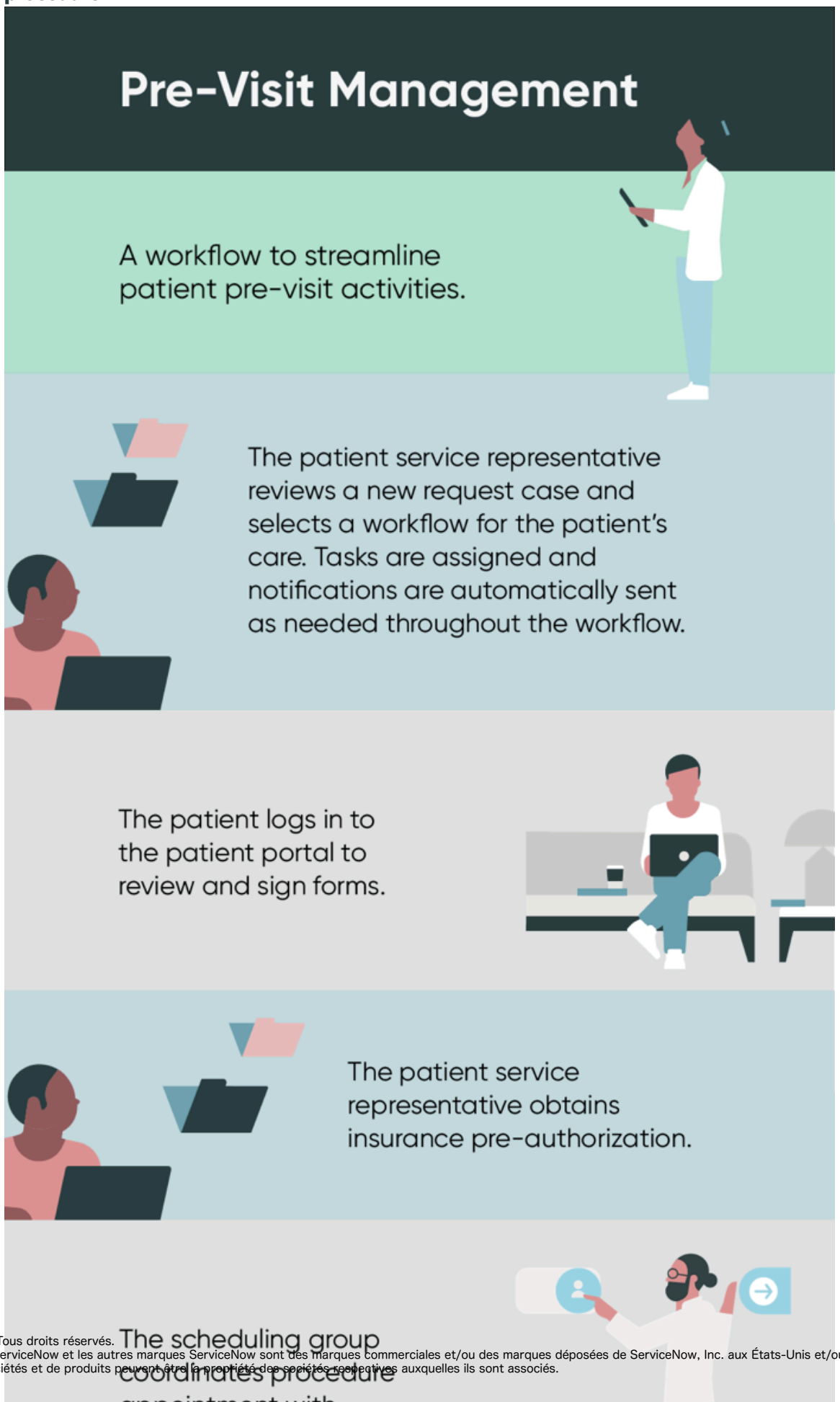
Scénario : Un médecin prescrit la procédure de coloscopie pour un patient à partir d'un système de DME. Lorsqu'un ticket de demande de procédure est créé dans l'instance, le Pre-Visit Management workflow lance un playbook configuré pour les ServiceNow tickets de demande de procédure. Le cas est attribué à John Jason du groupe des services aux patients.

Le graphique suivant montre comment l'application Pre-Visit Management est utilisée pour gérer la demande de procédure de coloscopie pour un patient, comme indiqué dans le scénario.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de l'application Pre-Visit Management pour gérer une demande de procédure



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le flux de travail suivant explique comment les différents utilisateurs utilisent l'application Pre-Visit Management pour la procédure de coloscopie :

1. John utilise le Espace de travail pour afficher le ticket de demande de procédure.
2. Dans le Espace de travail, John peut afficher des informations complètes sur le patient à partir de l'onglet Informations sur le **patient** .

   John valide les détails du patient, y compris l'assurance au dossier, les coordonnées et les antécédents médicaux.
3. John sélectionne ensuite l'onglet **Playbook** pour afficher toutes les informations nécessaires au ticket.

   La mise en page d'un playbook permet aux représentants du service aux patients de se concentrer sur les étapes dont ils sont responsables, tout en offrant une visibilité totale sur le cycle de vie du processus de bout en bout.
4. Comme indiqué dans le playbook, John termine d'abord l'examen de la commande en effectuant les tâches suivantes :
   a. Examine les détails de la commande et obtient une justification supplémentaire du médecin.
   b. Marque la révision comme terminée.
5. Le Pre-Visit Management workflow affecte automatiquement des tâches au patient et envoie une notification par e-mail sur les éléments à faire au patient.
6. Le patient se connecte au portail des patients et voit les tâches en attente.
7. Dans le portail patient, le patient effectue les tâches suivantes :
   a. Ouvre le consentement à la confidentialité, l'examine et le signe.
   b. Examine et confirme les informations d'assurance.
8. Comme indiqué dans le playbook, John travaille ensuite avec la compagnie d'assurance et obtient l'approbation de la pré-autorisation pour le patient en effectuant les tâches suivantes :
   a. Crée une demande de pré-autorisation pour la procédure.
   b. Examine et confirme la pré-autorisation reçue de la compagnie d'assurance.
9. Le Pre-Visit Management workflow déclenche une autre tâche pour planifier la procédure et l'affecte à Ben Jackson du groupe de planification de procédures.
10. Ben prend ensuite rendez-vous pour le patient en effectuant les tâches suivantes :
    a. Coordonne avec le patient et le médecin pour planifier l'intervention.
    b. Sélectionne l'onglet **Rendez-vous** dans le Espace de travail et réserve un rendez-vous pour le patient.
11. Une notification par e-mail est générée et envoyée au patient avec les détails du rendez-vous.
12. Le ticket de demande de procédure est défini sur Terminé.
13. Trois jours avant la procédure, le Pre-Visit Management flux de travail attribue automatiquement une tâche au patient pour examiner et signer le consentement à la procédure et envoie une notification par e-mail au patient.
14. Le patient se connecte au portail des patients, examine et soumet le consentement à la procédure en ligne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Pre-Visit Management

Configurez l'application pour terminer les activités préalables à la Pre-Visit Management visite associées à une procédure.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Le tableau suivant donne une vue d'ensemble des tâches de configuration requises pour Pre-Visit Management.

Remarque :
L'application Pre-Visit Management est basée sur et Modèle de données Healthcare and Life Sciences stocke toutes les demandes de procédure dans la table Demande de procédure [sn_previsit_procedure_request].

Tâches de configuration Pre-Visit Management

Tâche	Description
Installer Pre-Visit Management.	Installez l'application pour travailler sur les Pre-Visit Management demandes de procédure.
Affecter des rôles pour Pre-Visit Management les utilisateurs.	Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données dans l'application Pre-Visit Management .
Approuver les privilèges d'accès restreint pour l'appelant pour Pre-Visit Management.	Approuvez les privilèges d'accès restreint pour l'appelant (RCA) afin d'accéder aux modèles de documents à partir de l'application Pre-Visit Management .
Déterminer qui peut travailler sur la tâche de réservation de rendez-vous pour une procédure.	Ajoutez des utilisateurs qui peuvent travailler sur la tâche de prise de rendez-vous pour une procédure au groupe d'affectation Planificateur de procédures.
Configurer le moment d'envoi du formulaire de consentement à la procédure à un patient.	Configurez l'application Pre-Visit Management pour savoir quand envoyer le document de consentement à la procédure pour examen et signature à un patient avant la date du rendez-vous de l'intervention.
Spécifiez une tâche pour les patients.	Ajoutez une tâche que les patients doivent accomplir dans le cadre de leur planification avant la visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration Pre-Visit Management (suite)

Tâche	Description
Configurez la génération automatique de documents pour une demande de procédure.	Définissez les conditions de génération automatique de documents pour une demande de procédure.
Configurez le portail patient pour ajouter un élément de menu Tâches pour les tâches de demande de procédure.	Configurez le portail patient pour ajouter un élément de menu qui répertorie toutes les tâches pour les patients.
Configurer un playbook pour Pre-Visit Management.	Configurez un playbook pour fournir des instructions étape par étape pour résoudre les tickets de demande de procédure.
Configurer un Pre-Visit Management Notification par e-mail.	Configurez les notifications par e-mail envoyées aux patients au sujet des activités préalables à la visite pour les demandes d'intervention Pre-Visit Management .
Déterminez des profils d'utilisateurs supplémentaires.	Déterminez qui peut agir en tant qu'agent, connecteur ou contributeur pour les tickets de demande de procédure.
Configurez le processus de création d'un ticket de demande de procédure pour les contributeurs.	Configurez le processus de création de tickets de demande de procédure sur un portail de services.

Installer Pre-Visit Management

Vous pouvez installer l'application Pre-Visit Management (sn_previsit) si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Pre-Visit Management :

- Rôles
- Tables
- ServiceNow Store applications
- Travaux planifiés
- Règles métier

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Pre-Visit Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Pre-Visit Management (sn_previsit) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Sélectionnez **Installer**.

Affecter des rôles pour Pre-Visit Management les utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données dans l'application Pre-Visit Management .

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Pre-Visit Management à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Sélecteur d'application .

Rôle requis : sn_previsit.admin, sn_hcls.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Pre-Visit Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Pre-Visit Management

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_previsit.admin	Administre qui peut accéder à l'application Pre-Visit Management .	sn_previsit.agent_service_patient
sn_previsit.agent_service_patient	Affiche et remplit les cas de demande de procédure en tant que représentant du service aux patients.	sn_hcls.agent_soins_santé
sn_previsit.case_creator	Crée des tickets de demande de procédure pour tous les objets associés.	sn_previsit.visionneur_de_cas
sn_previsit.agent_connector	Affiche, crée et met à jour les tickets de demande de procédure pour tous les objets associés. Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur avec le profil de connecteur agent. Pour plus d'informations, consultez Détermination de profils d'utilisateurs supplémentaires	• sn_hcls.agent_soins_santé • sn_previsit.sm_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Pre-Visit Management (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	dans Pre-Visit Management.	
sn_previsit.visionneur_de_cas	Affiche tous les tickets de demande de procédure disponibles dans l'application.	Aucun
sn_previsit.contributeur	Crée des tickets de demande de procédure pour les patients. Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur ayant le profil de contributeur. Pour plus d'informations, consultez Détermination de profils d'utilisateurs supplémentaires dans Pre-Visit Management.	• sn_hcls.visionneur_de_données_cliniques • sn_hcls.visionneuse_données_fondation • sn_hcls.visionneur_de_données_patient • sn_hcls.visionneur_de_données_de_praticien • sn_hcls.visionneuse_données_assurance_santé • sn_previsit.visionneur_de_cas • sn_hcls.visionneuse_données_cycle_de_revenus • sn_previsit.case_creator
sn_previsit.sm_agent	Accède à toutes les données relatives aux demandes d'intervention et les consulte en tant que représentant du service aux patients.	sn_previsit.case_creator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

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

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .

Approbation des privilèges d'accès restreint pour l'appelant pour Pre-Visit Management

Approuvez les privilèges d'accès restreint pour l'appelant (RCA) afin d'accéder aux modèles de documents à partir de l'application Pre-Visit Management .

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour accéder aux modèles de documents à partir de l'application Pre-Visit Management , en tant qu'administrateur, vous devez approuver les privilèges RCA requis. Pour plus d'informations, consultez Approuver les privilèges d'accès restreint pour l'appelant pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie.

Déterminer qui peut travailler sur la tâche de réservation de rendez-vous pour une procédure

Ajoutez des utilisateurs qui peuvent travailler sur la tâche de prise de rendez-vous pour une procédure au groupe d'affectation Planificateur de procédures.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : user_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Groupes, recherchez Planificateur de procédures.
3. Cliquez sur **Planificateur de procédures** dans la colonne **Nom** .
4. Dans la liste connexe Membres du groupe, cliquez sur **Modifier**.
5. Dans le formulaire Modifier les membres, déplacez les utilisateurs qui planifieraient une procédure à partir des utilisateurs disponibles dans la colonne **Collection** vers la colonne **Liste des membres du groupe** .
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le moment d'envoi du formulaire de consentement à la procédure à un patient

Configurez l'application Pre-Visit Management pour savoir quand envoyer le document de consentement à la procédure pour examen et signature à un patient avant la date du rendez-vous de l'intervention.

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Définissez le périmètre de l'application sur Pre-Visit Management à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Sélecteur d'application .

Rôle requis : sn_previsit.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la *Send procedure consent schedule* tâche planifiée est configurée pour envoyer automatiquement le document de consentement à la procédure à un patient. Le délai d'envoi du document est fixé dans la *sn_previsit.procedure_consent_lead_time* propriété. Vous pouvez configurer cette propriété pour spécifier quand envoyer le document de consentement à la procédure à un patient.

Procédure

1. Entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation, puis ouvrez la *sn_previsit.procedure_consent_lead_time* propriété.
2. Dans le champ **Valeur** , saisissez une valeur numérique qui indique le nombre de jours avant la date du rendez-vous pour l'intervention à laquelle le formulaire de consentement à l'intervention est envoyé au patient pour examen ou signature.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Propriétés du Pre-Visit Management

Spécifier les éléments à faire pour les patients dans Pre-Visit Management

Ajoutez une tâche que les patients doivent accomplir dans le cadre de leur planification avant la visite.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Avec l'application, les Pre-Visit Management patients peuvent remplir le consentement à la confidentialité, le consentement à la procédure et consulter leurs informations d'assurance à partir de la liste des tâches de leur portail patient. Par défaut, les tâches pour les patients sont configurées dans la *sn_hcls.to.do.tasks.list* propriété.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez configurer la propriété pour ajouter des `sn_hcls.to.do.tasks.list` tables de tâches en tant qu'éléments de tâche pour les patients. La propriété est disponible avec l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core . Pour plus d'informations, consultez Spécifier une tâche pour les patients.

Configuration de la génération automatique de documents pour les demandes de procédure

Vous pouvez définir les conditions de génération automatique de documents pour une demande de procédure.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Par défaut, les documents de consentement à la confidentialité et de consentement à la procédure sont automatiquement générés pour les demandes de procédure avec le Pre-Visit Management workflow. Toutefois, vous pouvez créer des modèles de documents préremplis et réutilisables en fonction des exigences de votre flux de travail. Pour plus d'informations, consultez Configurer des modèles de documents pour Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Le document de consentement à la confidentialité est automatiquement déclenché pour les tickets de demande de procédure. La règle de décision **Sélectionner le consentement** à la confidentialité génère le document de consentement à la confidentialité lorsque la tâche d'examen de la demande de procédure est définie sur **Terminé** par un représentant du service patient dans le playbook pour Pre-Visit Management.

En tant qu'utilisateur disposant de la règle d'administrateur, vous pouvez configurer des tables de décision dans l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core en accédant à **Tous** > **Gestion des services HCLS (Soins de santé et sciences biologiques)** > **Administration** > **Décisions documentaires**. Pour plus d'informations, consultez Configurer la génération automatique de documents pour les tickets de santé.

Le document de consentement à la procédure est envoyé aux patients à l'aide de la tâche planifiée **Envoyer le consentement** à la procédure. Par défaut, le planificateur envoie le document de consentement à la procédure aux patients trois jours avant la date de prise de rendez-vous pour la procédure. En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_previsit.admin, vous pouvez configurer la tâche planifiée **Envoyer le consentement** à la procédure planifiée pour modifier le calendrier. Pour plus d'informations, consultez Configurer le moment d'envoi du formulaire de consentement à la procédure à un patient.

Configurer le portail patient afin d'ajouter un élément de menu des tâches pour les tâches de demande de procédure

Activez l'élément de menu Tâches qui utilise le widget HCLS Tâches (hcls-todo-list) pour afficher les tâches sur un portail patient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Par défaut, le widget HCLS à faire (hcls-todo-list) est inclus dans la page hcls_todos fournie avec l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core . La page hcls_todos est préconfigurée pour afficher les tâches pour les patients. Vous pouvez ajouter un élément de menu au menu d'en-tête du portail patient pour accéder à la page hcls_todos. Pour plus d'informations, consultez Configurez le portail de services pour ajouter un élément de menu à tâches afin d'effectuer des tâches liées aux soins de santé.

Configurer des playbooks pour Pre-Visit Management

Configurez un playbook pour fournir des instructions étape par étape pour résoudre les tickets de demande de procédure.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle admin, vous pouvez créer un playbook à l'aide Playbooks de , une ServiceNow AI Platform® fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez Concepteur d'automatisation de processus .

Les playbooks de l'application Pre-Visit Management utilisent l'expérience de Espace de travail configurable de CSM playbook. Par défaut, l'application Pre-Visit Management inclut un manuel pour aider les représentants du service aux patients à résoudre les cas de demande d'intervention.

Configurer un playbook en accédant à **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur d'automatisation de processus**. Vous pouvez sélectionner une définition de processus existante ou en créer une nouvelle pour le playbook associé aux tickets de demande de procédure. Pour plus d'informations, consultez Définitions des processus .

Remarque :

Lors de la configuration d'une définition de processus pour le playbook associé aux tickets de demande de procédure, assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur Pre-Visit Management ou Healthcare and Life Sciences Service Management Core à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Configuration des notifications par Pre-Visit Management e-mail

Configurez les notifications par e-mail envoyées aux patients au sujet des activités préalables à la visite pour les demandes d'intervention Pre-Visit Management .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pre-Visit Management inclut les notifications par e-mail suivantes.

Pre-Visit Management Notifications par e-mail

Notification	Condition	Destinataire
Patiente à faire	Un cas de demande d'intervention a été examiné par un représentant du service aux patients.	Patient
Tâches du patient : affectées	Une tâche de document a été créée pour le patient.	Patient
Rendez-vous patient réservé	Un rendez-vous pour la procédure est pris pour le patient.	Patient

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_previsit.admin, vous pouvez configurer les notifications par e-mail pour l'application Pre-Visit Management , en accédant à **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**. Pour plus d'informations sur la modification des notifications par e-mail, voir Créer une notification par e-mail .

Détermination de profils d'utilisateurs supplémentaires dans Pre-Visit Management

Vous pouvez déterminer qui peut agir en tant qu'agent, connecteur ou contributeur pour les tickets de demande de procédure dans l'application Pre-Visit Management .

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez créer des profils de connecteur de contributeur et d'agent avec le niveau d'accès souhaité aux tickets de demande de procédure, aux tâches de ticket et à d'autres informations relatives aux tickets.

Les rôles sn_previsit.contributor et sn_previsit.agent_connector installés avec l'application Pre-Visit Management fournissent les profils d'utilisateur suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Connecteur d’agent
- Contributeur

Connecteur d’agent

Un agent connecteur dans l’application Pre-Visit Management agit comme un prestataire qui peut créer, mettre à jour et fermer des tickets et des tâches de demande de procédure.

En tant qu’utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez déterminer qui peut agir en tant qu’agent connecteur pour les tickets de demande de procédure en affectant le rôle sn_previsit.agent_connector et d’autres rôles spécifiques à un agent à un groupe, puis en affectant le groupe à l’utilisateur avec le profil de connecteur agent. Pour affecter des rôles à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .

La table suivante décrit le profil de l’agent d’emplacement dans le périmètre de l’application Pre-Visit Management que vous pouvez utiliser comme exemple pour combiner le rôle sn_previsit.agent_connector avec les rôles du modèle de données du secteur dans l’application CSM .

Exemple de profil de connecteur agent pour Pre-Visit Management

Profil	Description	Affectation des rôles
Agent de site	Crée et exécute des tickets de demande de procédure dans l’emplacement d’entreprise de l’agent. **Remarque :** Pour créer des tickets de demande de procédure pour une organisation de service (emplacement d’entreprise), un utilisateur avec le profil d’agent de site doit être membre de l’organisation de service et le type de responsabilité **Agent de consommateur de site** doit être affecté. Le mappage d’une organisation de services et de ses membres est inclus dans la table Membre de l’organisation de services [sn_csm_service_organization_member].	sn_previsit.agent_connector et sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Contributeur

Un contributeur au sein de l’application Pre-Visit Management agit en tant que demandeur et peut créer et lire des tickets de demande de procédure.

En tant qu’utilisateur disposant du rôle admin, vous pouvez déterminer qui peut agir en tant que contributeur aux tickets de demande de procédure en affectant le rôle sn_previsit.contributor et d’autres rôles de contributeur à un groupe, puis en affectant le groupe à l’utilisateur avec le profil de contributeur. Pour affecter des rôles à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau suivant décrit différents profils de contributeur dans le périmètre de l'application Pre-Visit Management que vous pouvez consulter comme exemple pour combiner le rôle sn_previsit.contributor avec les rôles de contributeur dans l'application CSM .

Exemples de profils de contributeur pour Pre-Visit Management

Profil	Description	Affectation des rôles
Contributeur de la relation	Crée des tickets de demande de procédure uniquement pour les patients avec lesquels une relation est établie. Pour plus d'informations, voir Créer des relations . **Remarque :** Pour créer des demandes de procédure pour un patient, un utilisateur ayant le profil de contributeur de relation doit avoir une relation avec le patient inclus dans la table Membre de l'équipe de consommateur [sn_customer_rel_consumer_to_user_list] et le type de responsabilité **du gestionnaire de relations** .	sn_previsit.contributor et sn_customerservice.relationship_contributor
Contributeur patient	Crée des tickets de demande de procédure pour tous les patients.	sn_previsit.contributor et sn_customerservice.consumer_contributor
Contributeur d'emplacement	Crée des tickets de demande de procédure pour tous les patients d'une organisation de service particulière (emplacement de l'entreprise) à laquelle l'utilisateur est associé en tant que membre de l'organisation de service. **Remarque :** Pour créer des tickets de demande de procédure pour une organisation de service (emplacement d'entreprise), un utilisateur avec le profil de contributeur d'emplacement doit être membre de l'organisation de service et se voir affecter le type de responsabilité de **contributeur d'emplacement** . Le mappage d'une organisation de services et de ses membres est inclus dans la table Membre de l'organisation de services [sn_csm_service_organization_member].	sn_previsit.contributor, sn_customerservice.service_organization_contrib et sn_customerservice.consumer_contributor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le processus de création de tickets de demande de procédure en tant que contributeur

Configurez le processus pour que les utilisateurs ayant le profil de contributeur créent des tickets de demande de procédure sur un portail de services.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Si le module d'extension Utilisateur contributeur CSM (com.snc.csm_contributor_user) est installé en plus de l'application Pre-Visit Management , le créateur d'enregistrement *`Create a procedure request case`* est disponible à partir du menu Ticket sur la page du Portail de service consommateur pour créer des tickets de demande de procédure. Pour permettre aux utilisateurs d'avoir le champ Rôles de contributeur dans CSM Pour créer des tickets de demande de procédure, vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement par défaut ou créer votre propre créateur d'enregistrement.

En tant qu'administrateur, vous pouvez inclure le créateur d'enregistrement de création de tickets de demande de procédure dans un catalogue de services et afficher le catalogue de services en tant que module sur la page Portail de service consommateur . Les utilisateurs ayant le profil de contributeur peuvent ensuite utiliser le module pour créer des tickets de demande de procédure.

Pour plus d'informations, consultez Créateur d'enregistrement et Configuration d'un catalogue de services .

Création de tickets de demande de procédure en tant que contributeur

Créez des tickets de demande de procédure pour vos patients à partir d'un portail de services en tant qu'utilisateur avec le profil de contributeur.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Votre administrateur peut configurer l'option de création de tickets de demande de procédure. Par défaut, l'option est disponible à partir du menu Ticket sur la page Portail de service consommateur . Si vous disposez de l'option Rôle de contributeur dans CSM , vous pouvez utiliser l'option permettant de créer des tickets de demande de procédure à partir de votre Portail de service consommateur.

Gestion des demandes de procédure dans Espace de travail

En tant que représentant du service aux patients, vous pouvez l'utiliser Espace de travail pour gérer et planifier les demandes de procédures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Espace de travail de demande de procédure Gestion des tâches

Tâche	Description
Accédez à l'espace de travail.	Utilisez la page d'accueil pour les demandes de Espace de travail procédure afin d'analyser rapidement les tickets de demande de procédure et d'y accéder.
Afficher un ticket de demande de procédure dans Espace de travail.	Affichez un ticket de demande de procédure dans Espace de travail pour effectuer les activités préalables à la visite du patient pour une procédure.
Afficher les informations sur le patient pour un ticket de demande d'intervention dans Espace de travail.	Affichez les détails d'un patient dans Espace de travail.
Travailler sur un ticket de demande de procédure dans Espace de travail.	Utilisez le playbook disponible avec l'application pour gérer les cas de demande d'intervention Pre-Visit Management et planifier une intervention à forte valeur ajoutée pour les patients.
Gérez les réservations de rendez-vous.	Gérez les rendez-vous pour une demande de procédure dans l'application Pre-Visit Management .

Traduction automatique

Affichage de la page de destination des tickets de demande de procédure dans Espace de travail

En tant que représentant du service aux patients, vous pouvez utiliser la page de destination de pour analyser rapidement les Espace de travail tickets de demande de procédure et y accéder.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

La page de destination fournit une vue d'ensemble Espace de travail des tickets de demande de procédure qui vous sont affectés, à vous et à vos groupes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis

Les représentants du service patient doivent disposer du rôle sn_previsit.patient_service_agent ou sn_hcls.manager pour utiliser le Espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Affecter des rôles pour Pre-Visit Management les utilisateurs.

Accès à la page de destination et utilisation de celle-ci

Pour accéder à , Espace de travail accédez à **Tous** > *Pre-Visit Management* > **Espace de travail**.

La Espace de travail page de destination comprend des composants qui affichent des informations sur le ticket de demande de procédure, ainsi que des visualisations qui décomposent davantage les données de composant. Chaque visualisation est connectée à une source de données. Par exemple, le composant Nouveaux tickets inclut des visualisations pour les nouveaux tickets.

En tant que représentant du service aux patients, vous pouvez effectuer les tâches suivantes à partir de la page de destination du Espace de travail:

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

Affichage des données

La Espace de travail page de destination des tickets de demande de procédure est la même que celle de tous les tickets liés aux soins de santé, y compris les tickets créés pour traiter les demandes de Espace de travail procédure. Pour plus d'informations, consultez Afficher la page de destination des tickets liés aux soins de santé dans Espace de travail.

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

Afficher un ticket de demande de procédure dans Espace de travail

Affichez un ticket de demande de procédure dans Espace de travail pour effectuer les activités préalables à la visite du patient pour une procédure.

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Vous devez avoir accès aux tickets de demande de procédure.

Rôle requis : sn_hcls.manager ou sn_previsit.patient_service_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tous** > *Pre-Visit Management* > **Espace de travail**.
2. Affichez les tickets de demande de procédure qui vous sont affectés ou affectés à vos groupes.
   - Affichez les tickets de demande de procédure qui vous sont affectés en accédant à **Listes** > **Demande de procédure** > **Mes tickets**.
   - Affichez tous les tickets de demande de procédure ouverts qui vous sont affectés en accédant à **Listes** > **Demande de procédure** > **Mes éléments ouverts**.
   - Affichez les tickets de demande de procédure qui appartiennent à vos groupes mais qui n'ont été affectés à personne en accédant à **Listes** > **Demande de procédure** > **Non affecté pour mes groupes**.
   - Affichez tous les tickets de demande de procédure en accédant à **Listes** > **Demande de procédure** > **Tous**.
3. Cliquez sur le lien vers le ticket que vous souhaitez afficher.

Résultats

La page de ticket de demande de procédure sélectionnée s'ouvre dans un autre onglet et Espace de travail affiche les composants suivants :

- Playbook
- Détails
- Informations sur le patient
- Tâches
- Rendez-vous
- Demandes d'autorisations préalables
- E-mails
- SLA de tâche

Un ticket de demande de procédure est basé sur un ticket de santé qui est basé sur un ticket du service clientèle. Selon les configurations effectuées par votre administrateur et votre rôle, des onglets supplémentaires similaires à un ticket du service clientèle peuvent apparaître pour le ticket de demande de procédure.

Remarque :
Le champ **Patient** est obligatoire pour un ticket de demande de procédure.

Pour plus d'informations sur les onglets disponibles pour un ticket du service clientèle, consultez Formulaire du ticket du service clientèle .

Que faire ensuite

Vous pouvez sélectionner l'onglet Espace de travail Informations sur le **patient** pour afficher les détails du patient. Pour plus d'informations, consultez Affichage des informations sur le patient pour une demande de procédure dans Espace de travail.

Affichage des informations sur le patient pour une demande de procédure dans Espace de travail

Grâce à la vue à 360 degrés d'un patient dans , vous pouvez accéder aux détails du patient à Espace de travail tout moment pour terminer les tickets de demande de procédure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

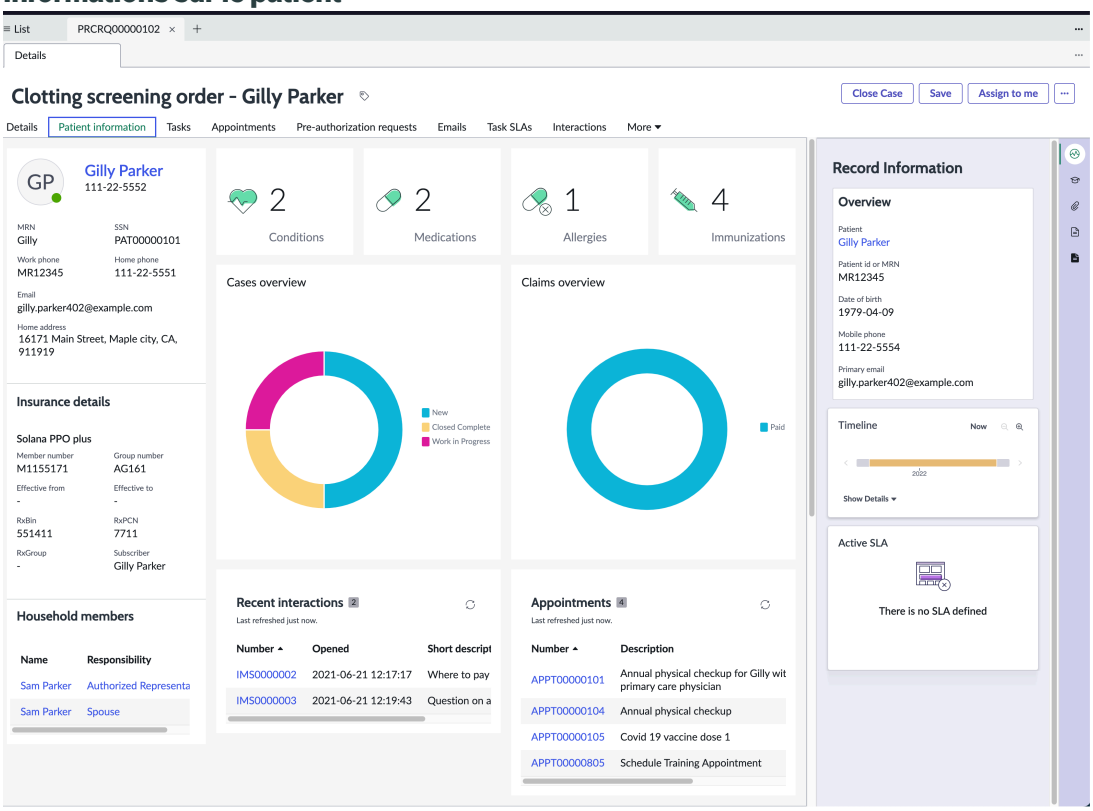
Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

L'onglet **Informations sur le patient** fournit Espace de travail plusieurs détails sur un patient, permettant une vue à 360 degrés du patient. L'onglet s'affiche sur les tickets de demande de Espace de travail procédure.

Remarque :

Votre administrateur peut configurer le pour modifier les informations sur le patient à l'aide Générateur d'IU de Espace de travail . Cette rubrique traite de la vue par défaut pour les informations sur le patient. Pour plus d'informations sur Générateur d'IU, voir Générateur d'IU .

Informations sur le patient



Informations sur le patient affichées pour un ticket de demande de procédure

Détails	Description
Détails personnels	Les données personnelles du patient, y compris le nom, la date de naissance, le numéro de sécurité sociale (SSN), le numéro de téléphone du domicile, l'identifiant e-mail et l'adresse personnelle.
Détails de l'assurance	Détails sur l'assurance du patient, y compris le numéro de membre, la date d'entrée en vigueur, le numéro RxBin, le numéro RxGroup, le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur le patient affichées pour un ticket de demande de procédure (suite)

Détails	Description
	numéro de groupe, la date d'entrée en vigueur, le numéro RxPCN et le nom de l'abonné.
Membres du ménage	Membres du ménage associés au patient. Cliquez sur le nom ou la responsabilité du membre pour afficher les détails de la relation entre le membre du ménage et le patient.
Conditions	Nombre de problèmes de santé observés chez le patient. Cliquez sur le numéro pour afficher une liste des affections associées au patient.
Médicaments	Nombre de médicaments pris par le patient. Cliquez sur le numéro pour afficher une liste des médicaments associés au patient.
Allergies	Nombre d'allergies observées chez le patient. Cliquez sur le numéro pour afficher une liste des allergies associées au patient.
Immunisations	Nombre de vaccins administrés au patient. Cliquez sur le numéro pour afficher une liste des vaccinations associées au patient.
Vue d'ensemble des tickets	Graphique en anneau affichant les tickets de demande de procédure associés au patient par état. Cliquez sur une tranche d'état pour afficher une liste des tickets dans cet état.
Vue d'ensemble des réclamations	Graphique en anneau affichant les déclarations associées au patient par état. Cliquez sur une tranche d'état pour afficher une liste de déclarations dans cet état.
Interactions récentes	Liste des interactions qui ont été créées pour le patient. Cliquez sur un numéro d'interaction pour afficher plus de détails sur l'interaction.
Rendez-vous	Liste des rendez-vous planifiés pour le patient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur le patient affichées pour un ticket de demande de procédure (suite)

Détails	Description
	Cliquez sur un numéro de rendez-vous pour afficher plus de détails sur le rendez-vous.
Informations d'enregistrement	Panneau latéral contextuel utilisé pour afficher une vue d'ensemble d'un dossier de patient, de la chronologie du ticket et de tout SLA associé au ticket.
Assistant d'agent	Panneau latéral contextuel utilisé pour la recherche de tickets. Par défaut, les sources de recherche disponibles incluent les tickets de demande de procédure.

Travailler sur un ticket de demande de procédure dans Espace de travail

Utilisez le playbook disponible avec l'application pour gérer les cas de demande d'intervention Pre-Visit Management et planifier une intervention à forte valeur ajoutée pour les patients.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

L'expérience de playbook fournit aux prestataires une visibilité sur les workflows inter-entreprises et les activités activables utilisées pour effectuer ces workflows. Lorsque l'expérience de playbook est activée avec Espace de travail dans Pre-Visit Management, l'onglet **Playbook** s'affiche pour un ticket de demande de procédure. Pour plus d'informations sur l'interaction avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

En tant que représentant du service aux patients ayant le rôle sn_previsit.patient_service_agent qui vous est affecté, vous pouvez utiliser le playbook pour effectuer toutes les activités préalables à la visite pour un patient. Vous pouvez accéder à l'onglet **Playbook** lorsqu'un Espace de travail ticket de demande de procédure vous est affecté. Le Pre-Visit Management workflow renseigne les données de ticket pour toutes les activités lancées dans l'onglet **Playbook** . Vous pouvez sélectionner une étape dans le playbook pour terminer les activités associées à l'étape.

Par défaut, les étapes suivantes sont à votre disposition en tant que représentant du service aux patients avec le rôle sn_previsit.patient_service_agent dans l'onglet **Playbook** de l'espace de travail de demande de procédure.

Pre-Visit Management Étapes du Playbook

Étape	Description
Réception	Terminez les activités initiales de revue de la commande de procédure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pre-Visit Management Étapes du Playbook (suite)

Étape	Description
Pré-autorisations	Capturez les détails de la pré-autorisation à des fins de suivi et d'audit.
Planifier la procédure	Vérifiez les rendez-vous créés pour la procédure.
Résoudre et fermer	Attendez que toutes les activités enfants soient terminées pour que la demande de procédure soit automatiquement fermée.

Remarque :
Avant la date du rendez-vous, le Pre-Visit Management workflow affecte automatiquement l'élément de tâche au patient pour examen et signature du consentement à la procédure, et envoie également une notification par e-mail à ce sujet au patient. Le jour d'envoi du formulaire de consentement à la procédure est configuré par votre administrateur. Pour plus d'informations, consultez Configurer le moment d'envoi du formulaire de consentement à la procédure à un patient.

Achèvement des activités d'examen initial

À l'étape **d'admission** du playbook, effectuez les activités suivantes :

1. **Vérifier l'ordre** : examinez un ordre de demande de procédure pour un patient. Lorsque l'activité de commande d'examen est définie sur Terminé, le Pre-Visit Management workflow affecte automatiquement des tâches au patient et envoie une notification par e-mail à ce sujet au patient.
2. **Tâches du patient** : vérifiez l'état des éléments à faire pour une demande de procédure affectée au patient. Par défaut, les tâches configurées pour les patients consistent à examiner leurs informations d'assurance et à signer le formulaire de consentement à la confidentialité.
3. **Examiner l'assurance** : Capturez ou examinez les informations d'assurance du patient.

   En tant que représentant du service aux patients, vous pouvez contacter directement le patient pour vérifier les informations de paiement de l'assurance. Vous pouvez saisir ou examiner les informations de paiement d'assurance à partir de l'activité **Examiner l'assurance** du playbook pour Pre-Visit Management dans votre Espace de travail et marquer l'activité comme terminée une fois terminé. Le formulaire Vérifier les informations de paiement comprend également le détail du type de paiement de la procédure. La pré-autorisation n'est requise qu'avec le type de paiement d'assurance. Si le type de paiement auto-payant est sélectionné, l'étape **Pré-autorisations** est automatiquement supprimée du Pre-Visit Management playbook.

   Remarque :
   Un patient peut également accéder à la liste de tâches à partir de son portail patient et terminer l'activité de vérification des informations d'assurance. Une fois que le patient a terminé la tâche pour les informations de paiement d'assurance, l'activité **Examiner l'assurance** est automatiquement définie sur **Révision en attente**. En tant que représentant du service aux patients, vous pouvez ensuite marquer l'activité **Examiner l'assurance** comme terminée dans le playbook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Examen du consentement du patient** : vérifiez l'état d'achèvement du formulaire de consentement du patient attribué au patient. Une fois que le patient a terminé l'élément de tâche pour le formulaire de consentement, le consentement est répertorié dans l'activité. En tant que représentant du service aux patients, vous pouvez ensuite examiner le consentement et marquer l'activité **Examiner le consentement du patient** à terminer dans le playbook.

Achèvement des activités de pré-autorisation

À l'étape **Pré-autorisations** du playbook, effectuez les activités suivantes :

1. **Créer une pré-autorisation** : Entrez le numéro de référence de la pré-autorisation tel que fourni par la compagnie d'assurance.
2. **Examiner la pré-autorisation** : capturez le statut final de la pré-autorisation, les motifs d'approbation ou de refus et d'autres détails à des fins d'audit.

Examen des nominations pour les procédures

À l'étape **Planifier la procédure** , terminez l'activité **Examiner les rendez-vous** .

Ce n'est qu'une fois les détails du rendez-vous réservé saisis à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer un rendez-vous** que le représentant du service patient peut examiner les détails du rendez-vous et marquer l'activité **Examiner les rendez-vous** de l'étape **Planifier la procédure** comme terminée dans le Pre-Visit Management playbook. Pour en savoir plus, consultez Gestion des prises de rendez-vous pour les demandes de procédure.

Remarque :
Une fois l'étape **Procédure de calendrier** terminée, l'étape **Résoudre et fermer** s'exécute automatiquement.

Fermeture de la demande de procédure

L'étape **Résoudre et fermer** est automatiquement fermée lorsque toutes les activités enfants associées à un ticket de demande de procédure sont terminées.

Gestion des prises de rendez-vous pour les demandes de procédure

Gérez les rendez-vous dans l'application Pre-Visit Management pour confirmer et planifier une procédure pour un patient.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Une fois qu'une commande de demande de procédure est examinée par un représentant du service patient dans le Pre-Visit Management playbook, le Pre-Visit Management workflow déclenche une tâche de réservation de rendez-vous pour un agent de planificateur de procédures. Un agent planificateur de procédures est un utilisateur disposant du rôle sn_previsit.patient_service_agent et ajouté au groupe d'affectation Planificateur de procédures.

En tant qu'agent de planification de procédures, vous effectuez les tâches suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Assurez-vous qu'un rendez-vous est pris pour l'intervention, soit en travaillant directement avec le patient, soit en recueillant les détails du rendez-vous réservé ; par exemple, à partir d'un système de planification tiers ou d'un système EMR.
2. Enregistrez les détails du rendez-vous réservé dans votre ServiceNow instance à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer un rendez-vous** disponible dans l'application Pre-Visit Management . Pour plus d'informations, consultez Prendre rendez-vous pour une demande de procédure.

Remarque :
Ce n'est qu'une fois les détails du rendez-vous réservé saisis à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer un rendez-vous** que le représentant du service patient peut examiner les détails du rendez-vous et marquer l'activité **Examiner les rendez-vous** de l'étape **Planifier la procédure** comme terminée dans le Pre-Visit Management playbook. Pour plus d'informations, consultez Travailler sur un ticket de demande de procédure dans Espace de travail.

Prendre rendez-vous pour une demande de procédure

Prendre rendez-vous pour une demande de procédure dans le Espace de travail.

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Déterminer qui peut travailler sur la tâche de réservation de rendez-vous pour une procédure.

Rôle requis : sn_previsit.patient_service_agent ajouté au groupe d'affectation Planificateur de procédure

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tous** > **Pre-Visit Management** > **Espace de travail**.
2. Accédez à la **Listes** > **Tâches de réservation de rendez-vous** > **Mes tâches**.
3. Dans la colonne **Numéro** de la liste Mes tâches, cliquez sur le lien vers le numéro de la tâche pour laquelle vous souhaitez prendre rendez-vous.
4. **Facultatif :** Passez en revue les détails de la demande de prise de rendez-vous dans l'onglet **Détails** .
5. Cliquez sur **Créer un rendez-vous**.
6. Renseignez les détails du nouveau rendez-vous.
   Vous pouvez discuter du calendrier des rendez-vous avec le patient à l'avance pour remplir les détails du rendez-vous.
7. **Facultatif :** Ajoutez une pièce jointe associée au rendez-vous en cliquant sur **Parcourir** dans le panneau Pièces jointes.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

L'enregistrement du rendez-vous est créé et les informations de rendez-vous sont mises à jour pour le ticket associé dans l'activité **Planifier la procédure** du Pre-Visit Management playbook. Un représentant du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

service aux patients peut alors examiner le rendez-vous et marquer la tâche **Examiner les rendez-vous** comme terminée. Pour plus d'informations, consultez Travailler sur un ticket de demande de procédure dans Espace de travail.

Achèvement des tâches à partir du portail patient

Affichez et terminez toutes les tâches qui vous sont affectées en tant que patient à partir du portail des patients.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

La page des tâches est l'endroit où vous, en tant que patient, pouvez afficher et effectuer toutes vos tâches sur une seule page sur le portail des patients. Par défaut, les tâches suivantes sont affectées aux demandes de procédure :

- Examiner les informations sur l'assurance
- Examinez et signez le formulaire de consentement à la confidentialité
- Examinez et signez le formulaire de consentement à la procédure

Pour chaque élément de tâche, vous recevez une notification par e-mail contenant les informations de l'élément et le lien vers le portail du patient. Vous pouvez accéder à la page des tâches et terminer vos tâches.

Remarque :
Votre administrateur peut configurer la page des tâches pour ajouter d'autres éléments à faire.

Pre-Visit Management référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Pre-Visit Management les composants.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Composants installés avec Pre-Visit Management

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, notamment les tables, les rôles d'utilisateur, ServiceNow Store les applications, les travaux planifiés et les Pre-Visit Management règles métier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Rôles installés avec Pre-Visit Management

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_previsit.admin	Administre qui peut accéder à l'application Pre-Visit Management .	sn_previsit.agent_service_patient
sn_previsit.agent_service_patient	Affiche et remplit les cas de demande de procédure en tant que représentant du service aux patients.	sn_hcls.agent_soins_santé
sn_previsit.case_creator	Crée des tickets de demande de procédure pour tous les objets associés.	sn_previsit.visionneur_de_cas
sn_previsit.agent_connector	Affiche, crée et met à jour les tickets de demande de procédure pour tous les objets associés.	• sn_hcls.agent_soins_santé • sn_previsit.sm_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Pre-Visit Management (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur avec le profil de connecteur agent. Pour plus d'informations, consultez Détermination de profils d'utilisateurs supplémentaires dans Pre-Visit Management.	
sn_previsit.visionneur_de_cas	Affiche tous les tickets de demande de procédure disponibles dans l'application.	Aucun
sn_previsit.contributeur	Crée des tickets de demande de procédure pour les patients. Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur ayant le profil de contributeur. Pour plus d'informations, consultez Détermination de profils d'utilisateurs supplémentaires	• sn_hcls.visionneur_de_données_cliniques • sn_hcls.visionneuse_données_fondation • sn_hcls.visionneur_de_données_patient • sn_hcls.visionneur_de_données_de_praticien • sn_hcls.visionneuse_données_assurance_santé • sn_previsit.visionneur_de_cas • sn_hcls.visionneuse_données_cycle_de_revenus • sn_previsit.case_creator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Pre-Visit Management (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	dans Pre-Visit Management.	
sn_previsit.sm_agent	Accède à toutes les données relatives aux demandes d'intervention et les consulte en tant que représentant du service aux patients.	sn_previsit.case_creator

Tables installées

Tables installées avec Pre-Visit Management

Table	Description
Demande de procédure [sn_previsit_procedure_request]	Stocke les tickets de demande de procédure. Étend la table Ticket de santé [sn_hcls_case].

ServiceNow Store Applications installées

ServiceNow Store Applications installées avec Pre-Visit Management

Application	Description
Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls)	Fournit un modèle de données et des capacités de santé numérique critiques, notamment une vue à 360 degrés des patients, la gestion des consentements et une documentation numérique pour mieux aborder les services de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés installés

Travaux planifiés installés avec Pre-Visit Management

Tâche planifiée	Description
Envoyer le calendrier de consentement à la procédure	Envoie le document de consentement à la procédure avant la date de rendez-vous pour la procédure.

Règles métier installées

Règles métier installées avec Pre-Visit Management

Règle métier	Table	Critères de règle	Description
Créer une tâche de réservation de rendez-vous	Demande de procédure [sn_previsit_procedure_request]	Après la mise à jour	Crée une tâche de rendez-vous pour le groupe de planification lorsqu'un patient opte pour une assurance et qu'un agent termine l'examen de l'assurance patient.
Créer une tâche d'informations sur l'assurance	Demande de procédure [sn_previsit_procedure_request]	Après la mise à jour	Crée une tâche d'assurance pour le patient lorsque le représentant du service patient termine l'examen d'un ticket de demande de procédure.
Mettre à jour l'appt réservé sur la demande de procédure	Prendre rendez-vous [sn_hcls_book_appt_task]	Après l'insertion et la mise à jour	Indique qu'un rendez-vous est réservé pour une demande de procédure lorsque la tâche de rendez-vous passe à l'état terminal.
Accès du patient à la demande de procédure	Demande de procédure [sn_previsit_procedure_request]	Avant la requête	Permet aux patients d'afficher leurs tickets de demande d'intervention.

Propriétés du Pre-Visit Management

Il existe plusieurs propriétés avancées Pre-Visit Management que vous pouvez configurer pour planifier une procédure préalable à la visite pour un patient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Ces propriétés sont disponibles pour le Pre-Visit Management.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Pre-Visit Management

Propriété	Description
Nombre de jours avant le rendez-vous pour l'intervention Date à laquelle le formulaire de consentement à l'intervention est envoyé au patient pour examen ou signature sn_previsit.délai_consentement_procédure_	Définir sur une valeur numérique pour indiquer le nombre de jours avant la date de rendez-vous pour l'intervention lorsque le formulaire de consentement à l'intervention est envoyé au patient pour examen ou signature. • Type : entier • Valeur par défaut : 3 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] • Pour en savoir plus : Configurer le moment d'envoi du formulaire de consentement à la procédure à un patient

Séparation de domaine et Pre-Visit Management

Pre-Visit Management prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Important :

À partir de la version Yokohama, la gestion des pré-visites est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Niveau de prise en charge : basique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Pre-Visit Management

L'application Pre-Visit Management inclut Séparation de domaine pour les données transactionnelles telles que les tickets de demande de procédure. L'application est basée sur le Modèle de données Healthcare and Life Sciences qui inclut également Séparation de domaine.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Pre-Visit Management

Pour les clients utilisant l'application Pre-Visit Management pour émettre des demandes de procédure, le domaine est défini à partir de la session de l'utilisateur connecté, dans le ticket créé, et des données de santé associées.

Cas d'utilisation

Lorsque les données de santé des prestataires de soins de santé sont séparées par domaines, les demandes de soins de santé et les tâches d'exécution correspondantes sont associées aux domaines client respectifs.

Vaccine Administration Management

L'application ServiceNow® Vaccine Administration Management fournit un workflow pour les utilisateurs, les fournisseurs de soins de santé et les médecins qui gèrent les vaccinations contre les maladies infectieuses, telles que la COVID-19, du début jusqu'à la fin.

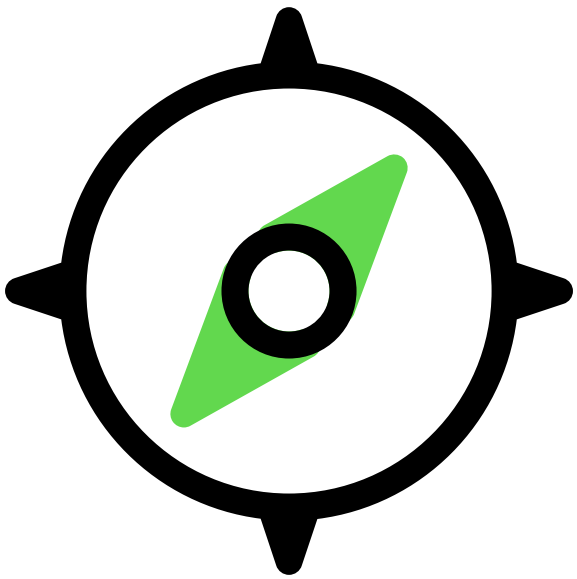
L'application Vaccine Administration Management accélère le processus de vaccination en fournissant un contenu prédéfini qui permet la gestion des vaccinations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

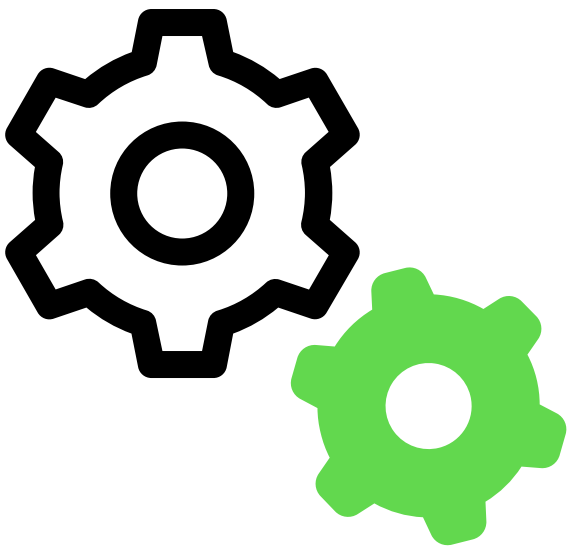
Premiers pas

Explorer



Découvrez comment les cliniciens et les prestataires de soins de santé utilisent la gestion de l'administration des vaccins.

Configurer

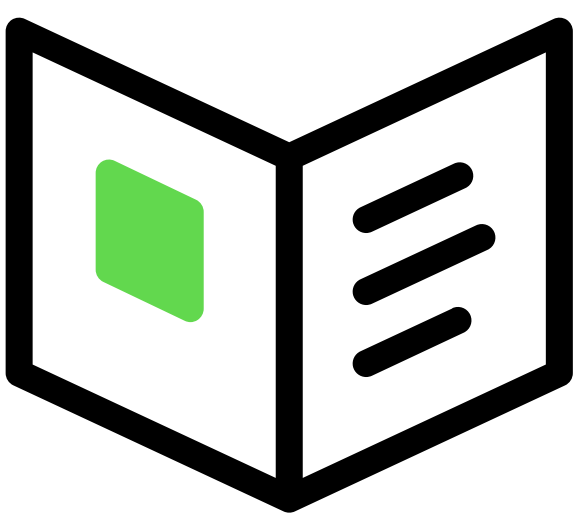


Planifiez et configurez votre implémentation.

Gérer

Utiliser le portail des cliniciens pour trouver et gérer les rendez-vous de vaccination pour les utilisateurs

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Dépannage et demande d'aide

- Posez des questions et explorez d’autres ressources dans la ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer la gestion de l’administration des vaccins

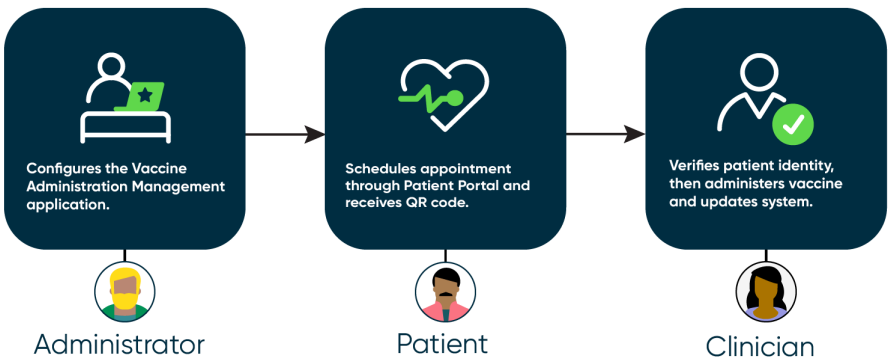
L’application ServiceNow® Gestion de l’administration des vaccins fournit un workflow permettant aux utilisateurs, aux prestataires de soins de santé et aux cliniciens de gérer les vaccinations contre les maladies infectieuses, telles que la COVID-19, du début à la fin.

L’application Gestion de l’administration des vaccins accélère le processus de vaccination en fournissant du contenu prédéfini pour gérer les vaccinations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de gestion de l'administration des vaccins



Dans le workflow Gestion de l'administration des vaccins :

1. Un administrateur configure l'application Gestion de l'administration des vaccins.
2. Un patient prend rendez-vous via le portail des patients et reçoit un code QR.
3. Un clinicien vérifie l'identité du patient, puis administre le vaccin et met à jour le système.

Avantages

La gestion de l'administration des vaccins offre les avantages suivants :

Avantages de la gestion de l'administration des vaccins

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
Gérez les types de rendez-vous et les créneaux horaires disponibles pour que les patients puissent réserver en ligne.	Utiliser le portail des patients pour s'inscrire à un programme de vaccination	Patient
Le portail en libre-service, accessible à partir d'équipements mobiles ou de navigateurs Web, permet aux utilisateurs d'en savoir plus sur les vaccins et de planifier des vaccinations.	Utiliser le portail des cliniciens pour trouver et gérer les rendez-vous de vaccination pour les utilisateurs	Clinicien
Consultez les rendez-vous de vaccination par jour, semaine et mois. Consultez les rendez-vous planifiés, terminés et non présents, filtrez les rendez-vous par centre de vaccination, date, méthode et clinicien.	Tableau de bord de Vaccine Administration Management	Gestionnaire HCLS

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Vaccine Administration Management

Effectuez toutes les tâches de configuration pour vous assurer que Vaccine Administration Management est correctement paramétré pour votre organisation.

- Installer Vaccine Administration Management
- Créer des modèles de vaccin
- Créer des actifs consommables de vaccin
- Créer des programmes de vaccination
- Configurer les critères d'éligibilité d'un programme de vaccination
- Configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre
- Conseils pour configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre de vaccination
- Configurer la planification en fonction de l’inventaire pour un centre
- Configurer la planification des rendez-vous de vaccination
- Configurer des réservations de rendez-vous multi-vaccins
- Réservez des rendez-vous pour les doses suivantes après que la dose précédente a été administrée
- Paramètres de la politique de confidentialité pour Vaccine Administration Management
- Personnaliser les e-mails de notification de vaccination
- Réserver des rendez-vous de vaccination en masse
- Annuler les rendez-vous dans une plage de dates donnée
- Propriétés système Vaccine Administration Management
- Configurer le portail du patient pour Vaccine Administration Management
- Désactiver les notifications par e-mail automatiques pour la réservation en masse
- Configurer un rappel de rendez-vous et un questionnaire préalable au rendez-vous
- Conversations Agent virtuel pour Vaccine Administration Management
- Réessayer la réservation pour les enregistrements de rendez-vous ignorés
- Chiffrer les champs de recherche à faire apparaître dans l'assistant de recherche
- Gérer un nombre élevé de réservations simultanées
- Gérer le traitement d'un nombre élevé d'événements de vaccination simultanés
- Configurer le texte du questionnaire pour les portails de l'utilisateur et du clinicien
- Configurer VAM la propriété pour activer la mise en cache dans le champ d’application
- Options de chiffrement dans Vaccine Administration Management

Installer Vaccine Administration Management

Vaccine Administration Management (VAM) est disponible sur ServiceNow Store.

Avant de commencer

Vaccine Administration Management nécessite l’application ServiceNow® Gestion des services de santé et de sciences de la vie , le module d’extension Prise de rendez-vous (com.snc.appointment_booking) . Le module d'extension Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) peut être installé en option pour activer les conversations de chatbot dans le portail en libre-service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous ne disposez pas de licence Gestion des services de santé et de sciences de la vie, contactez votre représentant de compte ServiceNow. La ServiceNow plateforme prend en charge Chiffrement de champ les tables sous l'application Vaccine Administration Management . Cependant, il n'est pas activé dans le cadre de l'installation initiale de l'application.

Remarque :

- L'installation de Vaccine Administration Management repose sur Healthcare and Life Sciences Service Management Core (com.sn_hcls) comme module d'extension dépendant.
- Le client est responsable de la configuration de l'implémentation afin de respecter les règles de conformité, les réglementations et les lois locales.
- Si votre instance est déjà configurée pour utiliser des contextes de chiffrement pour column-level encryption, la migration est requise pour utiliser des modules de chiffrement. Contactez Now Support pour obtenir de l'aide concernant la migration.
- Pour utiliser Chiffrement de champ Enterprise, les clients doivent acheter le SKU Chiffrement de champ Enterprise. Si le client ne partage pas les données contenues dans les Chiffrement de champ Enterprise champs chiffrés entre les instances, il peut les installer et les activer Chiffrement de champ Enterprise sur une seule instance (et non sur toutes les instances de compte). Pour éviter les frais d'utilisation Chiffrement de champ Enterprise, les clients existants ServiceNow peuvent utiliser Chiffrement de champ cette solution fournie sans frais supplémentaires ou utiliser une solution de chiffrement tierce.
- Pour plus d'informations sur l'installation de CLE avec le support de chiffrement pour Vaccine Administration Management, consultez Installation de CLE avec le support de chiffrement pour VAM [KB0952557] .
- Les enregistrements sous la table de données sys_platform_encryption_configuration sont ajoutés dans le cadre de VAM, qui chiffre les champs contenant des données sensibles. Ces enregistrements doivent être activés pour permettre le chiffrement sur les champs correspondants.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Vaccine Administration Management.
3. Cliquez sur **Installer**.

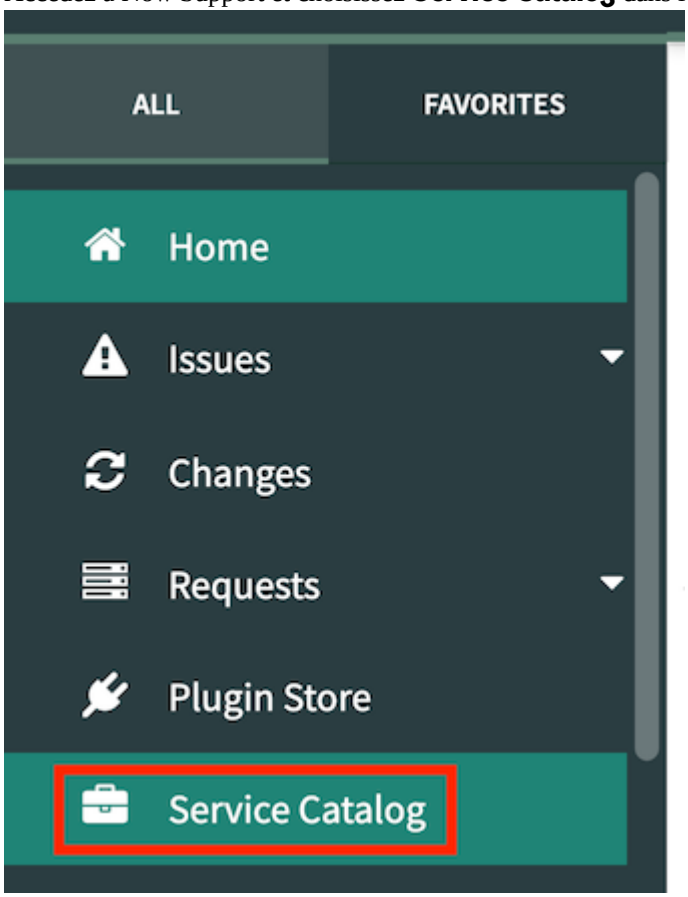
   La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.
4. Cliquer sur **Activer**.

   Remarque :
   le client est responsable de la configuration de l'implémentation afin de respecter les règles de conformité, les réglementations et les lois locales, notamment en ce qui concerne la protection des données sensibles sur ses instances de production et de non-production. Cette Vaccine Administration Management application est conçue pour utiliser le chiffrement CLE et KMF qui est activé lors de l'installation du module d'extension. Le client peut déterminer qu'il souhaite ignorer cette étape pour ses instances qui ne contiennent pas de données sensibles. Les données sensibles peuvent être des données telles qu'une instance de test qui ne contient que des données factices.
5. Activez Chiffrement de champ Enterprise.

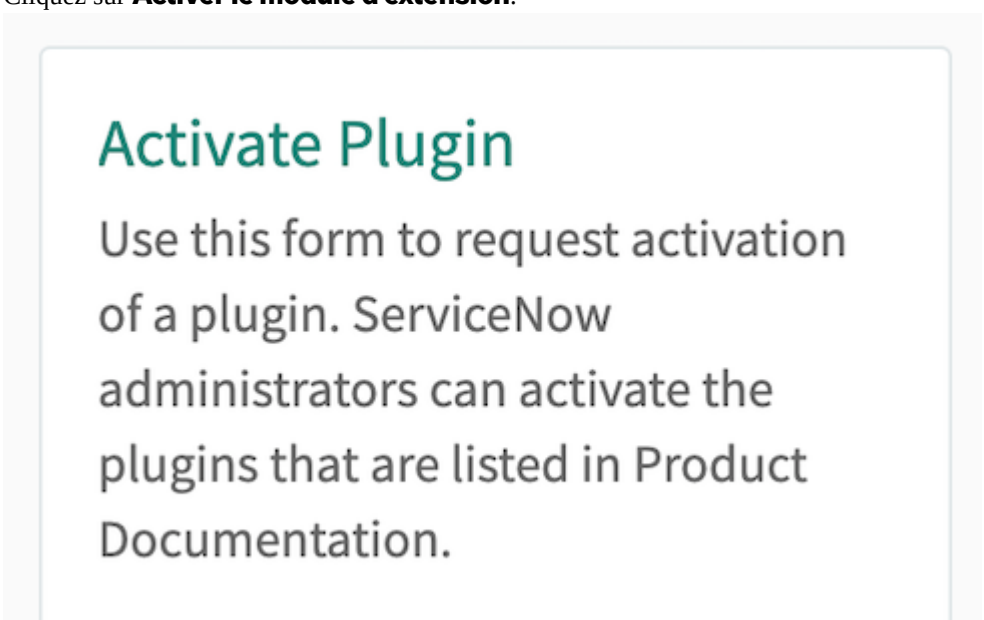
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à Now Support et choisissez **Service Catalog** dans le menu.



b. Cliquez sur **Activer le module d'extension**.



c. Dans le champ **Quelle est votre instance cible**, indiquez votre instance.

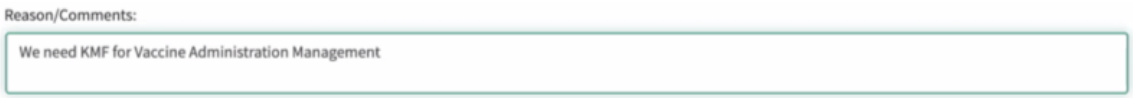
d. Sélectionnez **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié**.

Traduction automatique

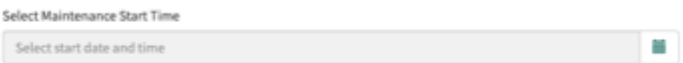
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Sous **Spécifiez le nom du module d'extension**, saisissez le module d'extension Platform Encryption (com.glide.now.platform.encryption).

f. Dans le champ **Motif/Commentaires**, indiquez que vous avez besoin du module d'extension (com.glide.now.platform.encryption) pourVaccine Administration Management.



g. Dans le champ **Sélectionner l'heure de début de la maintenance**, sélectionnez une date de début et une valeur de temps.



h. Cliquez sur **Envoyer**.

Le module d'extension Cadre de travail de gestion des clés (com.glide.kmf.global) est maintenant actif sur vos nouvelles instances.

6. **Facultatif :** Si vous utilisez les modules d'extension CLE et KMF, générez une clé afin que les champs puissent être chiffrés.

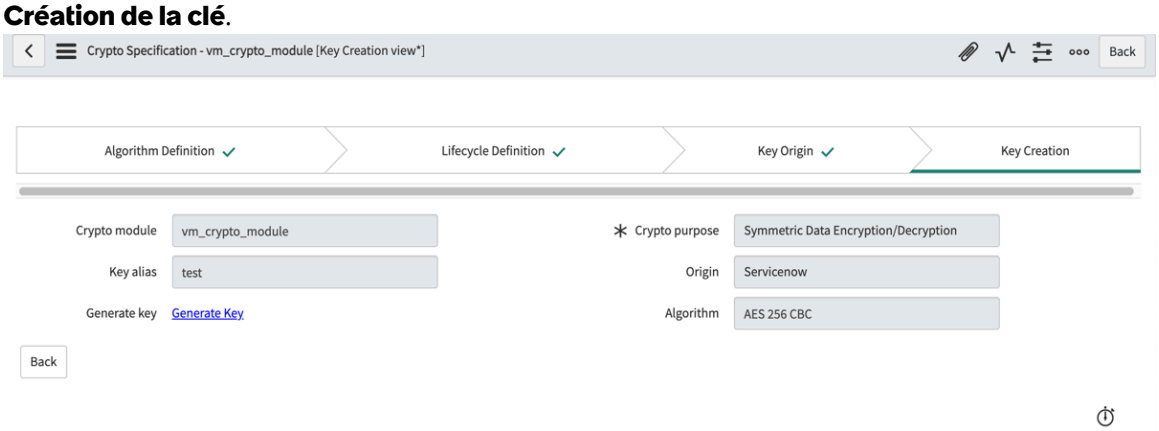
> **Important :**
> Assurez-vous que l'administrateur dispose du rôle sn_kmf.cryptographic_manager pour pouvoir accéder aux tables requises.

a. Accédez à la **Gestion des clés** > **Modules de chiffrement** > **Tous**.

b. Cliquez sur l'enregistrement du module de chiffrement sn_vaccine_sm.vm_crypto_module.

c. Dans la liste connexe Spécifications de chiffrement, cliquez sur l'enregistrement qui apparaît dans la liste.

d. Accédez à la **Définition de l'algorithme** > **Définition du cycle de vie** > **Origine de la clé** > **Création de la clé**.



e. Cliquez sur **Générer la clé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une clé est créée dans la liste connexe Clés de module sur l'enregistrement du module de chiffrement sn_vaccine_sm.vm_crypto_module.

Remarque :
Pour afficher les champs chiffrés, accédez à **Sécurité de système** > **Chiffrement de champ** > **Configurations des champs chiffrés**.

Important :
Les utilisateurs dotés du rôle administrateur doivent disposer de rôles élevés pour accéder au menu Chiffrement de champ.

Vous pouvez chiffrer des champs de données supplémentaires en fonction de vos besoins et configurations. Pour plus d'informations sur les options de chiffrement supplémentaires, y compris Edge Encryption, le chiffrement de base de données et le chiffrement intégral du disque, consultez le livre blanc sur le chiffrement des données .

Créer des modèles de vaccin

Créez un modèle de vaccin pour suivre et gérer différents vaccins sous Vaccine Administration Management.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vaccine_sm.model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vaccine Administration Management inclut les modèles de vaccin pour les vaccins COVID-19 Moderna et Pfizer-BioNTech. Pour suivre et gérer d'autres vaccins, créez des modèles de vaccin.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administration des vaccins** > **Administration** > **Modèles de vaccin**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Catégories de modèle**, sélectionnez **Vaccin**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire modèle

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du modèle. Une propriété système appelée *glide.cmdb_model.display_name.shorten* contrôle la façon dont les noms d'affichage des modèles logiciels sont générés.
Fabricant	L'entreprise qui a élaboré le modèle.
Nom	Le nom du modèle attribué par le fabricant ou le nom abstrait spécifié par le gestionnaire du modèle, tel que **Ordinateur portable Agent de terrain**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Brève description	Une description courte du modèle.
Catégories de modèles	Les catégories auxquelles le modèle est affecté. Ce champ est une liste Glide et ne peut pas être utilisé pour créer des rapports.
Stratégie de suivi des ressources	Le processus de suivi du modèle. Vous pouvez choisir entre : ○ **Laisser dans la catégorie :** le modèle est transparent et la catégorie définit la classe d'actifs. ○ **Créer un actif consommable :** le modèle force la classe d'actifs à être consommable, sans tenir compte de ce que la catégorie définit comme la classe d'actifs. ○ **Ne pas créer d'actifs :** le modèle bloque l'instanciation des actifs, sans tenir compte de ce que la catégorie définit comme la classe d'actifs.
Unité de suivi de l'actif	L'unité utilisée pour mesurer l'actif.
Méthode d'acquisition	La méthode d'achat du modèle. Les options sont **Les deux**, **Acheter** ou **Louer**.
Coût	Le coût d'une seule unité du modèle.
Dépréciation	La dépréciation du modèle.
Valeur de récupération	La valeur estimée réalisée par un actif lors de sa vente à la fin de sa durée de vie utile. Cette valeur doit être inférieure ou égale au coût de l'actif.
Numéro de modèle	Le numéro de modèle attribué à l'élément par le fabricant.
Code barre	Numéro de code-barres attribué au modèle. Les codes-barres sont attribués par le fabricant.
Propriétaire	La personne responsable du modèle.
Statut	L'état du modèle. Les options sont **En production**, **Hors service** et **Vendu**.
Type de dépense	Le type de dépenses. Vous pouvez choisir entre :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Capex** : les frais d'investissement sont une dépense ponctuelle qui crée de la valeur sur le long terme. Par exemple, une photocopieuse. ○ **Opex** : Les dépenses opérationnelles sont des dépenses courantes. Par exemple, les toners pour la photocopieuse.
Certifié	L'option qui détermine si le modèle est approuvé pour une utilisation.
Commentaires	Informations sur le modèle qu'il serait utile à d'autres de connaître.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des actifs consommables de vaccin

Créez un actif consommable de vaccin et associez-le à un modèle de vaccin.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vaccine_sm.model_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des vaccins** > **Administration** > **Vaccins**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Catégorie de modèle**, sélectionnez **Vaccin**.
3. Dans le champ **Modèle**, sélectionnez le modèle de vaccin auquel vous souhaitez associer l'actif consommable de vaccin.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'enregistrement de consommable

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom de l'actif consommable.
Catégorie de modèle	Catégories de modèles auxquelles le modèle peut être associé. Les catégories de modèles sont utilisées pour créer des éléments de configuration (CI) et des actifs.
Modèle	Modèle de produit de l'actif.
Quantité	Nombre d'éléments que représente l'actif.
Général	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État	État de l'actif.
Parent	Actif parent. Lorsqu'un actif parent est défini, les champs **Affectation** et **État** de l'actif enfant sont automatiquement renseignés en fonction des champs **Affectation** et **État** de l'actif parent et sont en lecture seule.
Classe	Type d'actif.
Type de dépense	Type de dépenses. Choisissez parmi les options suivantes : ○ **Capex** : les frais d'investissement sont une dépense ponctuelle qui crée de la valeur sur le long terme. Par exemple, une photocopieuse. ○ **Opex** : Les dépenses opérationnelles sont des dépenses courantes. Par exemple, les toners pour la photocopieuse.
Sous-état	Sous-état de l'actif.
Affecté à	L'utilisateur affecté à l'enregistrement.
Emplacement	Emplacement de l'actif.
Coût	Prix auquel l'actif a été acheté.
Centre de coûts	Centre de coûts financièrement responsable de l'actif.
Mise au rebut	
Motif de mise hors service	Texte expliquant pourquoi l'actif est mis hors service.
Bénéficiaire	Entreprise qui reçoit l'actif lorsqu'il est mis hors service.
Prix de revente	Valeur de l'actif lorsqu'il est mis hors service. Par exemple, si l'actif est donné, la valeur utilisée lors de la déclaration des taxes.
Retrait planifié	Date à laquelle l'actif est prévu être mis hors service.
Date de mise hors service	Date réelle à laquelle l'actif a été mis hors service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Activités	
Notes de travail	Notes de travail relatives à l'actif.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des programmes de vaccination

Créez des programmes de vaccination pour suivre et gérer les vaccinations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour gérer la grippe ou les maladies infectieuses, telles que les vaccinations COVID-19, utilisez les programmes de vaccination contre la grippe ou Covid-19 fournis. Pour gérer d'autres vaccinations, créez un programme.
Les programmes de vaccination contre la grippe ou la COVID-19 inclut des méthodes de vaccin prédéfinies, mais vous devez ajouter des centres et des phases aux programmes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des vaccins** > **Administration** > **Programmes** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire du programme

Champ	Description
Nom	Nom du programme de vaccination.
Élément de catalogue	Planifier un rendez-vous de vaccination
Description	Description du programme.
Actif	Option pour activer le programme à utiliser. Ce champ est automatiquement défini sur **Actif**.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Dans la liste connexe Centres, ajoutez les emplacements d'administration du vaccin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour créer un nouveau centre avec un emplacement et un entrepôt, cliquez sur **Nouveau**.
- Pour ajouter des centres existants au programme, cliquez sur **Modifier**.

> **Remarque :**
>
> Si nécessaire, vous pouvez également supprimer les centres existants du programme. Lorsque vous supprimez un centre existant du programme, aucun rendez-vous ne peut être réservé pour ce centre. Toutefois, les rendez-vous préréservés ne seront pas modifiés.

Pour chaque centre, vous pouvez spécifier la configuration de la planification des rendez-vous, ainsi que configurer la planification en fonction de l'inventaire disponible. Pour en savoir plus, consultez :

- Configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre
- Configurer la planification en fonction de l'inventaire pour un centre

5. Dans la liste connexe Phases, définissez les phases de l'administration du vaccin.

   a. Entrez un nom pour la phase.
   Par exemple, `Phase 1`.

   b. Sélectionnez les dates de début et de fin de la phase.

   c. Ajoutez des conditions aux critères d'éligibilité pour définir qui reçoit le vaccin pendant cette phase.
   Par exemple, la phase 1 peut se limiter aux personnes du groupe d'âge Senior.

6. Dans la liste connexe Méthodes, ajoutez chaque version du vaccin qui est disponible dans le programme de vaccination.

   a. Cliquez sur **Nouveau**.

   b. Entrez un nom pour la méthode de vaccin.

   c. Dans le champ **Applicable à**, ajoutez des conditions de filtre pour définir qui peut recevoir la méthode de vaccin.
   Par exemple, la vaccination ne peut être adaptée qu'à des groupes d'âge spécifiques, ou elle ne peut être fournie qu'à des centres spécifiques.

   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

7. Dans la liste connexe Dosages, créez un enregistrement de dosage pour chaque dose requise.

   a. Cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire du dosage

Champ	Description
Nom	Nom de la dose. Par exemple, `Première dose`.
Après	Dose qui doit être administrée avant cette dose. Si cette dose est la première dose, ne sélectionnez pas de valeur pour ce champ.
Délai	Le nombre minimal de jours qui doivent s'écouler entre cette dose et la dose précédente. Si cette dose est la première dose, ne sélectionnez pas de valeur pour ce champ. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'une valeur est sélectionnée dans le champ **Après**.
Temps max.	Le nombre maximal de jours qui doivent s'écouler entre cette dose et la dose précédente. Si cette dose est la première dose, ne sélectionnez pas de valeur pour ce champ. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'une valeur est sélectionnée dans le champ **Après**. **Remarque :** Le temps maximal doit être supérieur au délai.
Ordre	Ordre de la dose. Par exemple, `100` pour une première dose et `200` pour une deuxième dose.
Méthode	Méthode de vaccin pour la dose. Ce champ est automatiquement défini.
Vaccin	Modèle de vaccin pour la dose.
Critères d'éligibilité	Configurez les critères d'éligibilité auxquels les utilisateurs doivent répondre pour être éligibles à une dose définie. Par exemple, un dosage ne peut être adapté qu'à des groupes d'âges spécifiques.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :
Si vous souhaitez créer votre propre créateur d’enregistrement ou une alternative à « Planifier votre vaccination », ne mettez pas à jour l’élément de catalogue du programme avec le nouveau créateur d’enregistrement à ce stade. « Planifier votre vaccination » est le créateur d’enregistrement destiné aux utilisateurs qui permet aux utilisateurs de planifier des vaccins dans le portail des patients. L’élément de catalogue doit toujours rester « Planifier un rendez-vous pour la vaccination », même lorsque vous créez un programme autre que prêt à l’emploi. Pour en savoir plus, consultez la section Planifier et gérer vos vaccinations de Utiliser le portail des patients pour s’inscrire à un programme de vaccination.

Configurer les critères d'éligibilité d'un programme de vaccination

Configurez les critères d'éligibilité auxquels les utilisateurs doivent répondre pour être éligibles à un programme de vaccination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs s'inscrivent et fournissent des informations personnelles sur le portail. Les informations sont comparées aux critères d'éligibilité du programme de vaccination pour déterminer si les utilisateurs sont éligibles au programme. Si les utilisateurs sont éligibles, ils peuvent passer à l'étape suivante et planifier les vaccinations. Si aucun critère d'éligibilité n'est fourni, tous les utilisateurs enregistrés peuvent planifier des vaccinations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Programmes**.
2. Ouvrez l'enregistrement du programme de vaccination pour lequel vous souhaitez configurer les critères d'éligibilité.
3. Dans le créateur de conditions **Critères d'éligibilité**, ajoutez une ou plusieurs conditions de filtre pour définir les critères auxquels les utilisateurs doivent répondre pour être éligibles au programme de vaccination. Par exemple, les critères d'éligibilité suivants sont définis pour les utilisateurs âgés de plus de 60 ans ou qui sont des professionnels de santé. Lorsque les utilisateurs fournissent leurs informations personnelles dans le portail, ils doivent répondre à l'une de ces conditions pour être éligibles au programme de vaccination.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre

Configurez la planification avancée des rendez-vous pour un centre. La planification avancée des rendez-vous vous permet de configurer différents calendriers de vaccination (hebdomadaire, quotidien et plus) et vous fournit la capacité de répondre aux besoins changeants des différents centres et programmes.

Avant de commencer
Accédez à la **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Propriétés**et assurez-vous que la propriété **Activer la configuration de rendez-vous propre à l'emplacement de la gestion de l'administration des vaccins** (*`sn_vaccine_sm.enable_vam_appointment_config`*) est sélectionnée.

> **⚠ Avertissement :**
> Une fois que vous avez activé la propriété et que vos configurations avancées de prise de rendez-vous sont en ligne, évitez de désactiver la propriété afin d'éviter toute incohérence dans les données.

Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez la planification avancée des rendez-vous pour un centre. Vous pouvez créer des configurations de rendez-vous à utiliser à un emplacement spécifique ou à réutiliser dans plusieurs centres et programmes.

Pour chaque configuration de rendez-vous, vous pouvez créer un ou plusieurs calendriers de vaccination afin de configurer les heures de début et de fin quotidiennes. Vous pouvez configurer les jours où les rendez-vous peuvent être réservés, l'inclusion d'une pause quotidienne, etc. Les configurations de rendez-vous s'appliquent à la fois pour les rendez-vous pris individuellement et pour les rendez-vous en masse.

> **ⓘ Important :**
> Lorsque vous activez cette fonctionnalité, elle remplace la configuration de planification des rendez-vous par défaut qui est appliquée à tous les centres. Pour plus d'informations sur la configuration par défaut, consultez Configurer la planification des rendez-vous de vaccination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Programmes**.
2. Ouvrez un enregistrement de programme.
3. Dans la liste connexe Centre, cliquez sur l'icône d'aperçu ( ) pour ouvrir l'enregistrement du centre de programme.
4. Dans le champ **Configuration de rendez-vous**, cliquez sur l'icône de recherche ( ).
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du rendez-vous de vaccination

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de rendez-vous.
Description	Description de la configuration de rendez-vous.
Calendrier des jours non ouvrés	Calendrier des jours non ouvrés à associer à la configuration de rendez-vous.
Durée du rendez-vous	Durée du rendez-vous pour la configuration de rendez-vous, qui peut aller de 10 minutes à 8 heures.
Délai	Heure après laquelle le premier créneau de rendez-vous disponible est affiché à l'utilisateur. Par exemple, indiquez que le délai est de quatre heures. Si l'heure actuelle est 7:00, le prochain créneau disponible que l'utilisateur voit sera 11:00.
Nombre max. de jours avant la réservation	Plage de jours sur laquelle l'utilisateur peut afficher les créneaux disponibles pour prendre un rendez-vous. Par exemple, indiquez que la valeur est 14 jours. Lorsque l'utilisateur planifie un rendez-vous, il voit les créneaux disponibles dans les 14 prochains jours.
Temps pour la replanification ou l'annulation	Délai jusqu'à ce que l'utilisateur puisse replanifier ou annuler le rendez-vous. Par exemple, indiquez que la valeur est de six heures. Si le rendez-vous est prévu pour le lundi à 15 h 00, l'utilisateur doit replanifier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	ou annuler le rendez-vous le jour même avant 9 h 00.
Actifs	Option disponible d'activation de la configuration de rendez-vous. Si cette dernière est activée, la configuration de rendez-vous s'applique à la fois pour les rendez-vous pris individuellement et pour les rendez-vous en masse. **Remarque :** Une seule configuration de rendez-vous peut être active à la fois.

7. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
8. Dans la liste connexe Calendriers des vaccinations, créez un ou plusieurs calendriers des vaccinations pour la configuration de rendez-vous.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Calendrier des vaccinations

Champ	Description
Nom	Nom du calendrier des vaccinations.
Date de début	Date de début du calendrier.
Rendez-vous selon la fenêtre	Nombre de rendez-vous selon la fenêtre.
Heure de début quotidienne	Heure de début quotidienne pour le calendrier.
Jours pouvant être réservés	Jours pendant lesquels il est possible de réserver des rendez-vous.
Inclure une pause quotidienne	Option pour inclure une pause quotidienne. Si cette dernière est activée, vous pouvez spécifier l'heure de début et de fin de la pause quotidienne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Configuration de rendez-vous	Ce champ est automatiquement réglé sur l'enregistrement de configuration de rendez-vous associé.
Date de fin	Date de fin du calendrier.
Durée du rendez-vous	Ce champ est automatiquement réglé sur la durée de rendez-vous définie dans l'enregistrement de configuration de rendez-vous associé.
Heure de fin quotidienne	Heure de fin quotidienne du calendrier.
Aperçu de la réservation de rendez-vous	Aperçu du calendrier des vaccinations.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

d. Répétez la procédure pour créer des calendriers de vaccination, selon les besoins.

Que faire ensuite

Une fois la configuration finalisée, modifier certaines valeurs de configuration peut avoir des conséquences indésirables sur la planification existante et future des rendez-vous. Pour obtenir des détails sur la façon de gérer les configurations avancées de la planification des rendez-vous pour un centre, consultez Conseils pour configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre de vaccination.

Conseils pour configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre de vaccination

La configuration avancée de la planification des rendez-vous permet aux administrateurs de configurer les durées des rendez-vous, le calendrier quotidien, le calendrier des jours non ouvrés, etc. La configuration est utilisée pour identifier les créneaux disponibles ainsi que la capacité d'un emplacement pour un jour donné. La configuration permet aux utilisateurs de sélectionner des créneaux de rendez-vous en fonction des paramètres que vous configurez.

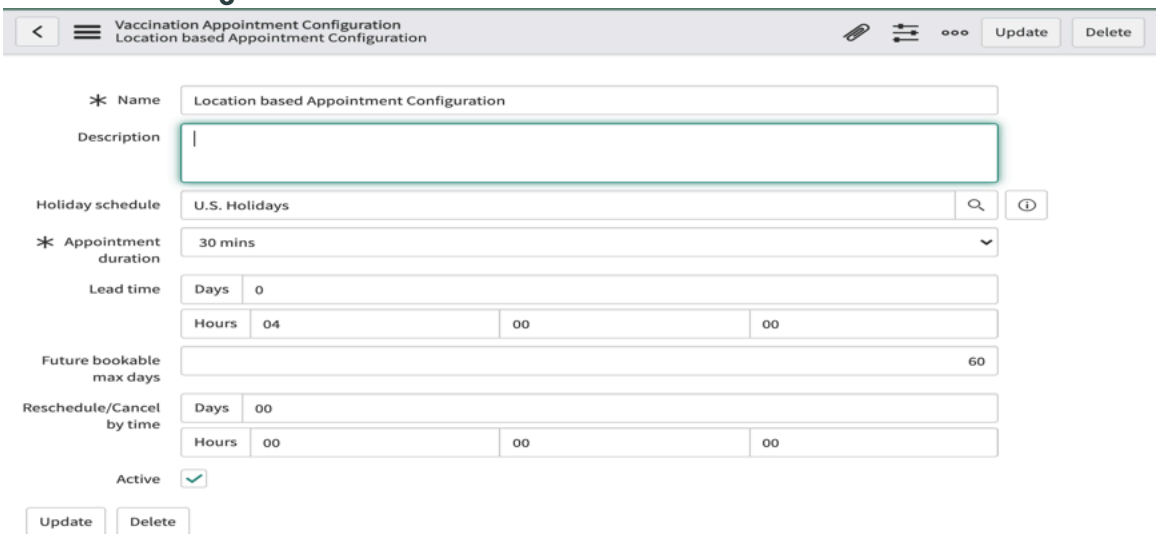
Sachez que la modification de certaines valeurs de configuration finalisée d'un centre de vaccination peut avoir des conséquences indésirables sur les rendez-vous existants et futurs.

Les formulaires et tableaux suivants fournissent des conseils utiles pour gérer les configurations avancées de la prise de rendez-vous pour un centre de vaccination. Ils fournissent également certains des impacts de certains changements. Cependant, ces directives ne traitent pas d'une liste exhaustive de tous les effets secondaires possibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration du rendez-vous de vaccination



Formulaire Configuration du rendez-vous de vaccination

Champ	Recommandation et impact
Nom	Vous pouvez modifier le champ nom sans provoquer de conséquences indésirables.
Description	Vous pouvez modifier le champ description sans provoquer de conséquences indésirables.
Calendrier des jours non ouvrés	N'ajoutez pas de nouveau calendrier des jours non ouvrés lorsqu'il existe des rendez-vous existants à l'emplacement actuel. Elle invalide les rendez-vous existants. N'ajoutez pas de jours fériés supplémentaires au calendrier des jours non ouvrés existant. Les nouveaux jours fériés peuvent déjà contenir des rendez-vous réservés.
Durée du rendez-vous	• Ne modifiez pas la durée du rendez-vous lorsque des rendez-vous ont déjà été créés à l'emplacement actuel. • Impact : modifier la capacité totale d'un emplacement entraîne des chevauchements de créneaux qui entraînent une surréservation des rendez-vous. • Par exemple : **1.** Dans votre ancienne configuration, si la fenêtre de rendez-vous était de 5 minutes, le calendrier quotidien aurait

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

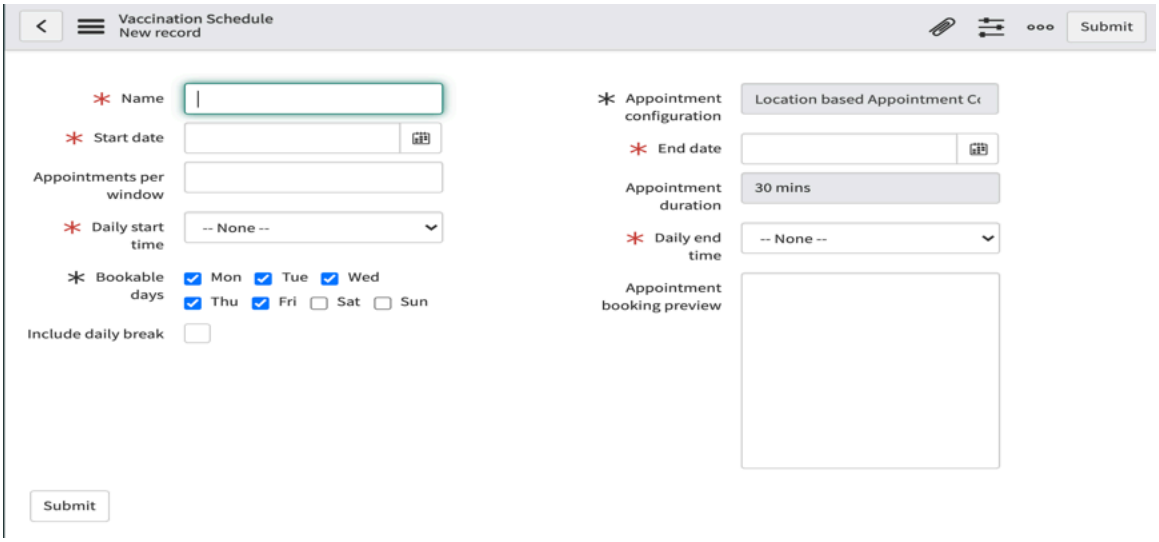
Formulaire Configuration du rendez-vous de vaccination (suite)

Champ	Recommandation et impact
	été le suivant : de 09 h 00 à 09 h 05, de 09 h 05 à 09 h 10, de 09 h 10 à 09 h 15 et de 09 h 15 à 09 h 20. Dans cette configuration, vous avez des rendez-vous réservés de 09 h 00 à 09 h 05 et de 09 h 05 à 09 h 10, et des rendez-vous disponibles de 09 h 10 à 09 h 15 et de 09 h 15 à 09 h 20. **2.** Si vous créez une nouvelle configuration avec une fenêtre de rendez-vous de 10 minutes, votre calendrier quotidien serait le suivant : de 09 h 00 à 09 h 10, de 09 h 10 à 09 h 20 avec des créneaux disponibles de 09 h 10 à 09 h 20, et les créneaux réels sont affichés dans les mêmes intervalles de 10 minutes. **3.** Le changement de configuration entraîne une surréservation dans le créneau de 09 h 00 à 09 h 10, car il a été réservé pour deux rendez-vous dans la configuration précédente.
Délai	Vous pouvez modifier la valeur du délai sans affecter les rendez-vous existants.
Nombre max. de jours jusqu'à la réservation	• Ne diminuez pas la valeur, car des rendez-vous peuvent avoir été réservés le dernier jour à l'emplacement actuel. Diminuer la valeur invalide les rendez-vous réservés le dernier jour. • Vous pouvez augmenter la valeur du délai sans affecter les rendez-vous existants.
Date limite de report / annulation	• Vous pouvez modifier la valeur sous condition. • Si un workflow a un impact sur les rendez-vous ou les utilisateurs existants, il n'est pas sûr de modifier la valeur.
Actif	• Ne désactivez pas la configuration lorsqu'il existe des rendez-vous existants. Elle invalide les rendez-vous existants. • Vous pouvez activer la configuration précédemment inactive sans affecter aucun rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Calendrier des vaccinations



Formulaire Calendrier des vaccinations

Champ	Recommandation et impact
Nom	Vous pouvez modifier le champ nom sans provoquer de conséquences indésirables.
Date de début	• N'augmentez pas la valeur, car des rendez-vous peuvent être réservés entre l'ancienne date de début et la nouvelle date de début. Augmenter la valeur invalide les rendez-vous réservés entre l'ancienne et la nouvelle date de début. • Vous pouvez réduire la valeur uniquement lorsqu'il n'y a pas de créneaux qui se chevauchent et qui sont configurés dans l'autre calendrier sous la même configuration de rendez-vous. • Par exemple : **1.** Indiquez que votre ancien calendrier a une date de début du 8 avril 2021 et a des jours pouvant être réservés du lundi au vendredi de 09 h 00 à 18 h 00. **2.** Créez un autre calendrier dans la même configuration de rendez-vous avec une date de début au 1er mars 2021 et une date de fin au 31 mars 2021. **3.** Maintenant, si vous modifiez la date de début du calendrier au 31 mars 2021, cela crée un créneau réservable qui chevauche le calendrier existant le 31 mars 2021, et le système créera une erreur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Calendrier des vaccinations (suite)

Champ	Recommandation et impact
Date de fin	• Ne diminuez pas la valeur, car des rendez-vous peuvent être réservés entre la nouvelle date de fin et l'ancienne date de fin. Augmenter la valeur invalide les rendez-vous réservés entre la nouvelle et l'ancienne date de fin. • Vous pouvez augmenter la valeur uniquement lorsqu'il n'y a pas de créneaux qui se chevauchent et qui sont configurés dans l'autre calendrier sous la même configuration de rendez-vous.
Rendez-vous par fenêtre	• Ne définissez pas le nombre de rendez-vous par fenêtre sur 0. • Augmentez le nombre de rendez-vous par fenêtre. • Ne diminuez pas le nombre de rendez-vous par fenêtre pour une configuration de service lorsque des rendez-vous ont déjà été créés. • Notez l'impact : la réduction du nombre total de rendez-vous par fenêtre entraîne une surréservation de rendez-vous par créneau pour les rendez-vous créés avant le changement. • Par exemple : **1.** Ancienne configuration : vous aviez 4 rendez-vous par fenêtre. Si le nombre total de fenêtres = 2, votre capacité totale est de 2*4 ou 8. Si vous aviez créé 4 rendez-vous par créneau, la capacité totale utilisée est de 4*2 ou 8. **2.** Nouvelle configuration : vous aviez 2 rendez-vous par fenêtre. Si vous avez deux fenêtres totales, votre nouvelle capacité totale est de 2*2 ou 4. Mais si vous aviez déjà créé 4 rendez-vous par créneau (à partir d'une configuration passée), votre capacité totale est de 4*2 ou 8. **3.** Avec cette configuration, la capacité totale (8) dépasse la nouvelle capacité totale de 4, ce qui entraîne une surréservation des rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Calendrier des vaccinations (suite)

Champ	Recommandation et impact
Heure de début quotidienne	Ne modifiez pas l'heure de début quotidienne lorsque des rendez-vous sont déjà présents. La modification crée une surréservation des créneaux et invalide les rendez-vous précédents.
Heure de fin quotidienne	• Vous pouvez augmenter l'heure de fin quotidienne. L'augmentation n'est valide que lorsque la durée du rendez-vous et les valeurs de début quotidien ne sont pas modifiées. • Ne définissez pas l'heure de fin quotidienne plus tôt lorsque les rendez-vous sont déjà présents. Cela crée une surréservation des créneaux et invalide les rendez-vous précédents.
Jours pouvant être réservés	• Ajouter des jours sans impact sur les rendez-vous existants. • Supprimer les jours pouvant être réservés lorsque des rendez-vous ont déjà été créés invalide les rendez-vous passés. • Par exemple : **1.** Dans votre ancienne configuration, supposons que le samedi puisse être réservé et que des rendez-vous soient réservés le samedi. **2.** Si vous créez une configuration dans laquelle le samedi ne peut pas être réservé, tous les rendez-vous précédemment réservés pour le samedi ne sont plus valides.
Inclure une pause quotidienne	• Ne modifiez pas la valeur de la case à **cocher Inclure la pause quotidienne** . • N'ajoutez pas le temps de pause quotidien si cette case est décochée. • Ne modifiez pas la durée de la pause. • Ne définissez pas l'heure de début et l'heure de fin de la pause comme étant identiques à l'heure de début et à l'heure de fin quotidiennes, car cela ne générera pas de créneaux réservables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la planification en fonction de l'inventaire pour un centre

Configurez la planification en fonction de l'inventaire disponible pour un centre.

Avant de commencer
Accédez à la **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Propriétés**et assurez-vous que la propriété **Active la gestion des stocks de vaccins** (*sn_vaccine_sm.enable_inventory_management*) est sélectionnée.

Avertissement :
Une fois que vous avez activé la propriété et que vos configurations basées sur l'inventaire sont en ligne, évitez de désactiver la propriété pour éviter toute incohérence de données.

Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin ou sn_vaccine_sm.inventory_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez la planification en fonction de l'inventaire disponible pour un centre. La planification en fonction de l'inventaire vous permet de limiter la réservation de rendez-vous en fonction de l'inventaire disponible pour ce jour. Par exemple, indiquez qu'un centre dispose de 200 doses disponibles et de 500 créneaux de rendez-vous disponibles pour une journée particulière. Étant donné qu'il n'y a que 200 doses, la réservation de rendez-vous est plafonnée à 200 rendez-vous pour ce jour.

Lorsque vous recevez un lot de fournitures de vaccins dans un centre particulier, vous pouvez fournir des détails sur le lot pour le type de vaccin, le nombre de doses, la date de péremption, etc. Vous pouvez l'ajouter à votre inventaire. Vous pouvez ensuite automatiser ou distribuer manuellement l'inventaire sur une plage de dates spécifique. Vous pouvez également suivre manuellement les doses perdues.

Important :
Cette fonctionnalité est uniquement disponible pour les rendez-vous prévus par l'utilisateur. Elle n'est actuellement pas prise en charge pour les réservations de masse.

Procédure

1. Accédez à la **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Programmes**.
2. Ouvrez un enregistrement de programme.
3. Dans la liste connexe Centre, ouvrez un enregistrement de centre de vaccination.
4. Dans la liste connexe Lot d'approvisionnement en vaccins, créez un nouvel enregistrement pour chaque lot d'approvisionnement en vaccins que vous recevez sur ce site.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Lot d'approvisionnement en vaccins

Champ	Description
Numéro de lot	Numéro du lot.
Modèle de vaccin	Modèle du vaccin du lot.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Centre	Centre de programme où se trouve le terrain.
Disponible à partir de	Date à laquelle le lot est disponible.
Expire le	Date d'expiration du lot, telle que spécifiée par le fabricant.
Notes	Notes sur le lot.
Nombre total de doses	Nombre total de doses dans le lot. Ce nombre doit être calculé manuellement par le gestionnaire d'inventaire.
État	État du lot : ▪ **Non disponible** ▪ **Disponible**

c. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

d. Pour confirmer que le lot a été reçu et qu'il est ajouté à l'inventaire pour ce site, cliquez sur **Rendre disponible**.

5. Pour distribuer le lot automatiquement.

a. Ouvrez l'enregistrement du lot d'approvisionnement en vaccins.

b. Cliquez sur **Distribuer**.
Le lot est réparti uniformément sur un nombre spécifié de jours ouvrés, en fonction de la configuration de la planification des rendez-vous du site. Par exemple, indiquez que le lot est distribué sur sept jours dans un centre fermé les samedi et dimanche. Si la distribution des lots commence le lundi, elle est répartie uniformément sur les sept jours ouvrables suivants (du lundi au vendredi de cette semaine, puis le lundi et le mardi suivants).

Remarque :

Par défaut, le nombre est réglé sur sept jours. Pour modifier le nombre de jours, accédez à **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Propriétés**et mettez à jour le **nombre de jours pour distribuer une propriété de lot** (*sn_vaccine_sm.im_lot_distribution_day_count*).

Lorsque vous distribuez automatiquement le lot, vous avez la possibilité d'ajuster manuellement les doses allouées pour une journée individuelle. Ouvrez l'enregistrement Disponibilité des vaccins par lot pour le jour pour lequel vous souhaitez mettre à jour les doses, puis mettez à jour le champ **Doses allouées**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour distribuer le lot manuellement.

   a. Ouvrez l’enregistrement du lot d'approvisionnement en vaccins.

   b. Dans la liste connexe Disponibilité des vaccins, cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Disponibilité des vaccins

Champ	Description
Centre	Centre où le vaccin est disponible.
Disponible le	Date à partir de laquelle le vaccin est disponible.
Modèle de vaccin	Modèle du vaccin du programme.
Doses allouées	La valeur de ce champ est automatiquement définie.
Doses réservées	La valeur de ce champ est automatiquement définie.
Doses utilisées	La valeur de ce champ est automatiquement définie.
Doses perdues	Nombre de doses perdues par jour. Ce nombre doit être saisi manuellement par le gestionnaire d’inventaire.
Notes	Notes sur la disponibilité du vaccin.

   d. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l’en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   e. Dans la liste connexe Disponibilité par lots, cliquez sur **Nouveau**.

   f. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Disponibilité des vaccins par lot

Champ	Description
Lot d'approvisionnement	Lot à associer à la disponibilité du vaccin.
Disponible le	Date à partir de laquelle le vaccin est disponible. La date doit se trouver dans la plage de disponibilité et d'expiration du lot associé.
Doses allouées	Nombre de doses allouées. Le nombre de doses allouées doit être inférieur au nombre total de doses disponibles dans le lot associé.
Notes	Notes sur la disponibilité des vaccins pour ce lot.

g. Cliquez sur **Envoyer**.

h. Pour créer d'autres enregistrements pour la disponibilité des vaccins, répétez la procédure Disponibilité par lots, selon les besoins.

Configurer la planification des rendez-vous de vaccination

Les rendez-vous sont automatiquement planifiés lorsque les utilisateurs demandent une vaccination via le portail ou l'utilisation de la réservation en masse. Définissez un calendrier pour la création automatique de rendez-vous à suivre, comme la création de rendez-vous certains jours de la semaine ou pendant des périodes spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vaccine Administration Management fournit une configuration de rendez-vous que vous pouvez modifier pour répondre aux besoins de votre organisation.

Les rendez-vous sont automatiquement planifiés pour les utilisateurs en fonction de la configuration que vous avez définie. Si l'heure planifiée automatiquement ne vous convient pas, les utilisateurs peuvent sélectionner une autre heure de rendez-vous dans le portail.

Important :
Cette configuration de planification des rendez-vous par défaut est appliquée à tous les centres. La configuration de la planification avancée des rendez-vous est disponible à partir de la version 4 de Vaccine Administration Management. Pour en savoir plus sur la façon d'activer et de configurer la fonctionnalité, consultez Configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des vaccins** > **Administration** > **Configurations de service**.
2. Cliquez sur l'enregistrement Planifier un rendez-vous de vaccination.
3. Mettez à jour les informations dans chaque section du formulaire pour modifier la configuration selon les besoins.
   Pour obtenir des instructions détaillées sur la façon de remplir chaque section, consultez Configurer la prise de rendez-vous .

   Pour en savoir plus sur la façon de gérer les configurations de réservation de rendez-vous une fois que les rendez-vous commencent à être réservés, consultez Recommandations sur la configuration de réservation de rendez-vous pour Vaccine Administration Management [KB0953615] .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer des réservations de rendez-vous multi-vaccins

Administrez les réservations de rendez-vous multi-vaccins en fonction de la sélection automatique et de la sélection manuelle de la méthode de vaccination. Vous pouvez sélectionner votre méthode de vaccination préférée en fonction des critères d'éligibilité, de l'ordre de sélection de la méthode et de la disponibilité de l'inventaire.

Vous pouvez gérer les réservations de rendez-vous multi-vaccins après avoir apporté des modifications de configuration aux propriétés système Vaccine Administration Management. La fonctionnalité multi-vaccins peut être classée de manière générale en sélection automatique de la méthode de vaccination et en sélection manuelle de la méthode de vaccination.

Remarque :
Si votre premier rendez-vous est terminé, vous ne pouvez pas modifier la méthode. Toutefois, vous pouvez changer la méthode en reprogrammant votre première dose. Lors de la reprogrammation de votre rendez-vous, si vous changez la méthode, elle s'applique automatiquement à la deuxième dose.

Entre autres critères, la méthode multi-vaccin prend également en charge l'éligibilité et l'affectation basées sur l'âge en précisant les tranches d'âge dans les critères d'éligibilité de la méthode. La liste des méthodes n'est visible que si vous êtes admissible à plus d'une méthode de vaccination.

Par exemple, dans le cas où les tranches d'âge de plus de 60 ans sont les seules éligibles pour recevoir le vaccin Pfizer. Si vous ne faites pas partie de ce groupe d'âge, vous ne recevrez pas le vaccin Pfizer malgré la disponibilité. Au lieu de cela, le système évalue d'autres méthodes qui répondent aux critères d'éligibilité définis pour le programme et la méthode.

Sélectionner automatiquement la méthode

Remarque :
La sélection automatique de la méthode de vaccination s'applique uniquement si la valeur de la propriété système `sn_vaccine_sm.enable_inventory_management` est **vrai**.

Lorsque vous tentez de prendre rendez-vous, le système affecte automatiquement la méthode de vaccination en fonction de l'ordre de sélection de la méthode et de la disponibilité de l'inventaire. En d'autres termes, si la propriété système de gestion de l'inventaire (`sn_vaccine_sm.enable_inventory_management`) est **vrai**, la demande de vaccination affecte automatiquement la méthode avec l'ordre le plus bas et disponible dans l'inventaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, si un centre de vaccination a le vaccin Moderna en stock, la demande est créée avec de Moderna au lieu de Pfizer, même lorsque la méthode Pfizer est celle avec l'ordre le plus bas.

Sélectionner manuellement la méthode

Vous pouvez sélectionner manuellement la méthode de vaccination préférée lors de la réservation d'un rendez-vous. La sélection manuelle de la méthode fonctionne avec ou sans la gestion de l'inventaire des vaccins.

Si la propriété système de sélection de créneau (*sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice*) correspond à **false**, la méthode de vaccination sélectionnée est conservée comme préférence. S'il n'y a pas de disponibilité pour la deuxième dose, le système réserve le créneau au centre de vaccination le plus proche ayant la même méthode. Par exemple, si vous sélectionnez un site de vaccination et que la disponibilité du vaccin Pfizer sur ce site n'est que d'une semaine, la deuxième dose est sélectionnée dans le centre le plus proche utilisant la même méthode.

Remarque :
Pour que la fonctionnalité s'exécute correctement, assurez-vous que les valeurs des propriétés système de gestion de l'inventaire (*sn_vaccine_sm.enable_inventory_management*) et d'activation multi-vaccin (*sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine*) sont **vrai**.

Réservez des rendez-vous pour les doses suivantes après que la dose précédente a été administrée

Définissez s'il faut activer la réservation de rendez-vous pour toutes les doses du vaccin (pour la réservation de rendez-vous en masse et le libre-service), ou activer la réservation de rendez-vous pour la première dose (avec réservation de rendez-vous ultérieurs après administration de la première dose).

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Propriétés**.
   Pour la propriété *sn_vaccine_sm.book_subsequent_doses* :
   - Si la valeur est définie sur **vrai**, les rendez-vous sont réservés pour toutes les doses du vaccin, à la fois dans la planification en masse et le libre-service.
   - Si la valeur est définie sur **faux**, seul le rendez-vous pour la première dose est réservé et les rendez-vous suivants sont réservés uniquement une fois la dose précédente administrée.
2. Cliquez sur **Enregistrer**.

Paramètres de la politique de confidentialité pour Vaccine Administration Management

Les utilisateurs sont tenus de fournir leur consentement à la confidentialité au moment de l'inscription sur le Vaccine Administration Management portail.

Le script correctif Migrer les données de termes et conditions est utilisé pour déplacer automatiquement les utilisateurs existants qui ont accepté la Vaccine Administration Management politique vers la nouvelle Healthcare and Life Sciences politique.

Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres de politique de confidentialité, voir Configurer les paramètres de politique de confidentialité pour le portail patient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnaliser les e-mails de notification de vaccination

Personnalisez les e-mails de notification de vaccination qui sont envoyés aux utilisateurs concernant les rendez-vous de vaccination. Grâce aux personnalisations, vous pouvez tenir les utilisateurs informés des activités, telles que les mises à jour des rendez-vous de réservation de vaccination.

Vaccine Administration Management inclut les notifications par e-mail suivantes.

Notifications par e-mail

Notifications par e-mail	Description
Rendez-vous de vaccination confirmé	Une notification par e-mail envoyée à l'utilisateur en tant que confirmation lorsqu'un rendez-vous est créé.
Rappel de rendez-vous de vaccination	Un rappel par e-mail envoyé à l'utilisateur avant le rendez-vous planifié.
Rendez-vous de vaccination annulé	Une notification par e-mail envoyée à l'utilisateur lorsqu'un rendez-vous est annulé.
Rendez-vous de vaccination replanifié	Une notification par e-mail envoyée à l'utilisateur lorsqu'un rendez-vous est replanifié.

Les notifications par e-mail sont automatiquement envoyées aux utilisateurs dès que le rendez-vous est créé, annulé ou replanifié. Les notifications peuvent être utilisées sans modifications. Toutefois, en tant qu'utilisateur doté du rôle sn_vaccine_sm.admin, vous pouvez également choisir de les personnaliser pour votre organisation. Pour plus d'informations sur la création et la modification des notifications par e-mail, voir Créer une notification par e-mail .

Réserver des rendez-vous de vaccination en masse

Planifiez des rendez-vous pour plusieurs utilisateurs à la fois au lieu de laisser les différents utilisateurs demander des rendez-vous individuellement dans le portail en libre-service.

Avant de commencer

Accédez à la **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Propriétés**.

Définissez les valeurs de propriété suivantes dans la table Propriétés système [sys_property].

Table des propriétés système

Propriété	Description
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_distance	S'il n'y a pas de créneau de rendez-vous disponible dans le centre préféré

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table des propriétés système (suite)

Propriété	Description
	de l'utilisateur, c'est la distance maximale, en miles, qui est recherchée pour trouver un lieu de vaccination disponible. La valeur par défaut est **50**.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.distance_unit	Unité de mesure pour la distance considérée pour la réservation de rendez-vous de vaccination en masse. Les options sont **mi** et **km**. La valeur par défaut est **mi**.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_locations	S'il n'y a pas de créneau de rendez-vous disponible à l'emplacement préféré de l'utilisateur, il s'agit du nombre maximal d'autres emplacements recherchés pour un vaccin. Une valeur supérieure pour cette propriété augmente le temps nécessaire pour effectuer la réservation en masse. La valeur par défaut est de **5**.

Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
La réservation en masse ne prend actuellement pas en charge la planification basée sur l'inventaire.

Procédure

1. Créez une table temporaire.
   La table doit être soit :
   - Développez sys_user.
   - Le champ Utilisateur de la table doit avoir une référence à sys_user.
2. Importez les données d'historique de santé suivantes pour chaque utilisateur dans la table temporaire.
   - Utilisateur
   - Centre de vaccination privilégié
   - Groupe d'âge
   - Allergies aux médicaments, à la nourriture, à un composant vaccinal ou au latex (oui/non)
   - Réaction grave ou perte de connaissance, ou presque, pendant ou après une vaccination (oui/non)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Convulsions ou antécédents de problèmes cérébraux ou nerveux (oui/non)
- Problème de santé à long terme avec maladie cardiaque, maladie pulmonaire, asthme, maladie rénale, maladie métabolique comme le diabète, l'anémie ou un autre trouble sanguin (Oui/Non)

Remarque :
ces données sont nécessaires pour réserver des rendez-vous pour les utilisateurs. Si les utilisateurs réservent des rendez-vous dans le portail en libre-service, ils fournissent ces informations au moment de la réservation. Lorsqu'un utilisateur doté du rôle administrateur réserve des rendez-vous en masse pour les utilisateurs, il doit importer les données.

Pour plus d'informations sur l'importation de données, voir Jeux d'importation .

3. Accédez à la **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Configurations de la réservation en masse** et cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez un nom pour décrire les utilisateurs inclus dans la configuration.
5. Dans le champ **Programme**, sélectionnez le programme de vaccination pour lequel réserver des rendez-vous.
6. Dans le champ **Nom de table**, sélectionnez la table temporaire créée.
7. Dans les champs suivants, sélectionnez la colonne correspondante dans la table temporaire pour mapper les données utilisateur à partir de la table temporaire avec le rendez-vous de l'utilisateur.
   - **Historique de santé**
   - **Réaction au vaccin**
   - **Groupe d'âge**
   - **Centre privilégié**
   - **Utilisateur**
   - **Problèmes de santé de longue durée**
   - **Allergies**
8. Dans le champ **Conditions**, ajoutez des conditions de filtre pour définir les utilisateurs pour lesquels réserver des rendez-vous.
9. Pour terminer la configuration, cliquez sur **Envoyer**.
   - La configuration est enregistrée, mais les rendez-vous ne sont pas encore planifiés.
   - Si un enregistrement de consommateur ou de patient n'existe pas pour un utilisateur qui a un rendez-vous réservé, ces enregistrements sont créés pour l'utilisateur.

Que faire ensuite
Lorsque vous êtes prêt à planifier les rendez-vous, revenez à l'enregistrement de configuration et cliquez sur **Traiter la réservation**.

Remarque :
Chaque fois que vous traitez une réservation, un nouvel enregistrement est créé dans l'onglet **Tâches de réservation en masse**. Utilisez cet onglet pour afficher la progression des rendez-vous planifiés. Par exemple, vous pouvez afficher le nombre total de rendez-vous réservés, les rendez-vous réservés dans un centre préféré, le nombre de réservations échouées pour les utilisateurs, etc.

Annuler les rendez-vous dans une plage de dates donnée

Annulez plusieurs réservations de rendez-vous sur un site dans une plage de dates donnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin ou sn_vaccine_sm.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Centres**.
2. Ouvrez l'enregistrement de centre de vaccination que vous souhaitez modifier.
3. Pour annuler tous les rendez-vous du site actuel dans une plage de dates donnée, ainsi que les doses concernées, le cas échéant, cliquez sur **Annuler les rendez-vous**.
4. Une fenêtre contextuelle s'affiche et vous permet d'annuler les rendez-vous en choisissant les dates de début et de fin et en cliquant sur **Oui**.
   Si la date de fin est vide, tous les rendez-vous après la date de début sont annulés.

Configurer le portail du patient pour Vaccine Administration Management

Effectuez toutes les tâches de configuration pour confirmer que le Vaccine Administration Managementportail patient (VAM) est configuré correctement pour l'utilisateur.

Important :

À partir de la version Yokohama, Vaccine Administration Management est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Tâches de configuration du portail des patients pour VAM

Tâche	Description
Configurez le processus de soumission d'informations personnelles.	Configurez le processus permettant aux utilisateurs de soumettre leurs informations personnelles pour les vaccins sur le portail des patients à l'aide d'un créateur d'enregistrement.
Configurez la méthode de vaccination préférée.	Configurez la méthode de vaccination préférée lors de la planification d'un rendez-vous de vaccination.
Configurez la planification des rendez-vous pour un centre de vaccination.	Configurez la planification avancée des rendez-vous pour un centre de vaccination en fonction de l'inventaire disponible.

Mise en place du processus de soumission des informations personnelles pour les vaccins

Vous pouvez configurer le processus permettant aux utilisateurs de soumettre leurs informations personnelles pour les vaccins sur le portail des patients à l'aide d'un créateur d'enregistrement.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_vaccine_sm.admin, vous pouvez configurer les informations utilisateur collectées en mettant à jour le **créateur d'enregistrement Saisir vos informations personnelles**. Vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement par défaut pour ajouter d'autres champs ou créer votre propre créateur d'enregistrement. Pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plus d’informations sur la configuration d’un créateur d’enregistrement, voir Créateur d’enregistrement .

Configuration de la méthode de vaccination préférée

Vous pouvez configurer la méthode de vaccination préférée lors de la planification d’un rendez-vous de vaccination.

En tant qu’utilisateur disposant du rôle sn_vaccine_sm.admin, vous pouvez choisir votre méthode de vaccination préférée lors de la planification ou de la replanification de vos rendez-vous en définissant la valeur de la *sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_vaccine_method* propriété système sur **vrai**.

Pour plus de détails sur la configuration de la prise de rendez-vous pour plusieurs vaccins, consultez Configurer des réservations de rendez-vous multi-vaccins

Configuration de la planification des rendez-vous pour un centre de vaccination

Vous pouvez configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre de vaccination en fonction de l’inventaire disponible.

En tant qu’utilisateur disposant du rôle sn_vaccine_sm.admin, vous pouvez configurer la planification en mettant à jour le créateur d’enregistrement *Schedule vaccine appointment* . Pour plus d’informations sur la configuration d’un créateur d’enregistrement, voir Créateur d’enregistrement .

Vous pouvez également configurer la planification de rendez-vous spécifique à l’emplacement et basée sur l’inventaire. Pour en savoir plus, consultez :

- Configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre.
- Configurer la planification en fonction de l’inventaire pour un centre.

Désactiver les notifications par e-mail automatiques pour la réservation en masse

Pour désactiver les notifications par e-mail automatiques, désactivez d'abord la notification par défaut pour la configuration de rendez-vous, puis désactivez la règle métier correspondante. Par défaut, les notifications par e-mail sont automatiquement envoyées aux utilisateurs lorsque les rendez-vous sont planifiés dans le cadre d'une réservation en masse.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_vaccine_sm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les e-mails sont générés automatiquement et partagés lorsque les utilisateurs demandent une vaccination via le portail en libre-service. Vaccine Administration Management fournit une configuration de rendez-vous que vous pouvez modifier pour empêcher l'envoi d'e-mails pour la planification en masse des rendez-vous de vaccination.

À l'aide de l'accès admin, vous pouvez configurer et modifier les règles métiers pour répondre aux besoins de votre organisation.

Procédure

Désactiver la notification par défaut pour la configuration de rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Configurations de rendez-vous**.

b. Ouvrez l'enregistrement Planifier un rendez-vous de vaccination.

c. Cochez la case **Ignorer les notifications par défaut**.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Vous ne pouvez pas désactiver les notifications par e-mail pour les réservations de masse uniquement. Si vous désactivez les notifications par e-mail pour la réservation en masse, cela s'applique également à la réservation en libre-service.

Désactiver les notifications par e-mail pour la réservation en masse.

a. Accédez à la **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.

b. Ouvrez l'enregistrement Rendez-vous de vaccination confirmé.

c. Dans le champ **Actif**, sélectionnez **False**.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer un rappel de rendez-vous et un questionnaire préalable au rendez-vous

Par défaut, les rappels de rendez-vous ne sont pas envoyés à l'utilisateur. Pour activer les rappels de rendez-vous, vous devez configurer le rappel de rendez-vous dans l'enregistrement de configuration de rendez-vous. Vous pouvez également configurer le questionnaire préalable au rendez-vous pour les utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le rappel de rendez-vous envoie à l'utilisateur un e-mail de rappel et un questionnaire préalable au rendez-vous à un moment précis.

Procédure

1. Configurer le rappel de rendez-vous.

   a. Accédez à la **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Configurations de rendez-vous**.

   b. Ouvrez l'enregistrement Planifier un rendez-vous de vaccination.

   c. Dans le champ **Rappel de rendez-vous**, sélectionnez l'heure du rappel.

   > **Remarque :**
   > Si le champ n'apparaît pas sur le formulaire, un utilisateur doté du rôle administrateur doit configurer la mise en page du formulaire pour l'inclure. Dans l'en-tête du formulaire, cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire ( ). Accédez à la **Configurer** > **Mise en page** et déplacez le champ **Rappel de rendez-vous** vers la liste Sélectionnée, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Par défaut, les rappels de rendez-vous ne sont pas envoyés à l'utilisateur. Si vous souhaitez que l'utilisateur reçoive le rappel d'e-mail, vous devez configurer le rappel de rendez-vous et le questionnaire préalable au rendez-vous.

   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

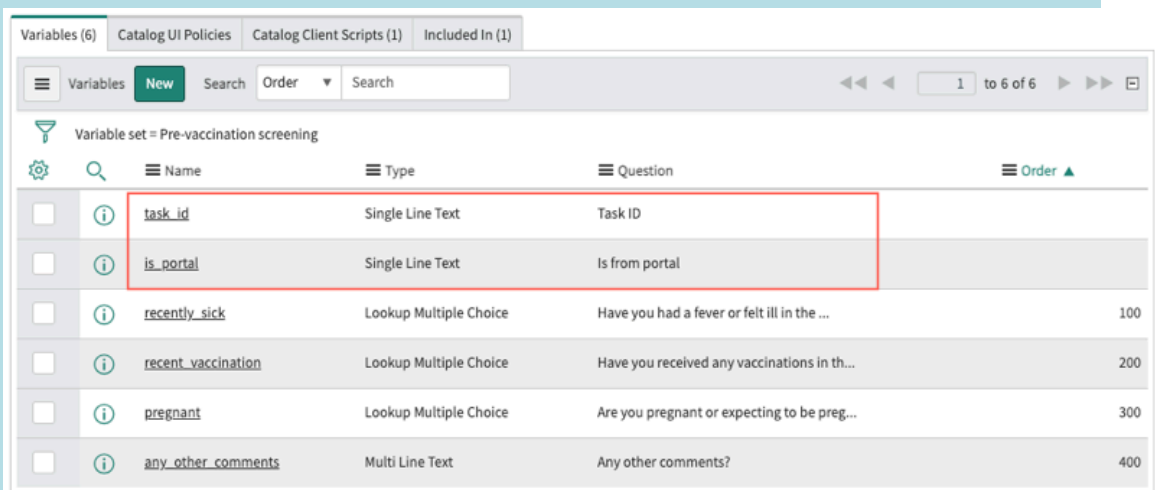
2. Configurez le questionnaire préalable au rendez-vous.

   a. Accédez à la **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Questionnaire avant le rendez-vous**.
   Le créateur d'enregistrement Questionnaire préalable au rendez-vous s'affiche.

   b. Dans la liste connexe Jeux de variables, ouvrez l'enregistrement Dépistage avant vaccination.
   Le jeu de variables *`Dépistage avant vaccination`* s'affiche.

   c. Dans la liste connexe Variables, créez ou mettez à jour des variables pour le questionnaire.
   Pour plus d'informations sur la configuration d'une variable, consultez Variables de catalogue de services .

   Important :
   Ne configurez pas les variables *`task_id`* et *`is_portal`* .



   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Réessayer la réservation pour les enregistrements de rendez-vous ignorés

Réservez des demandes de vaccination pour les enregistrements de rendez-vous ignorés pour les utilisateurs dont les rendez-vous ont échoué ou qui ont été ignorés en raison de données manquantes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des vaccins** > **Administration** > **Configurations de la réservation en masse**.
2. Localisez et ouvrez l'enregistrement de configuration de la réservation en masse en fonction de vos besoins.
   Les demandes et les rendez-vous créés s'affichent dans l'onglet **Demandes de vaccination**.
3. Corrigez les données et cliquez sur **Réessayer la réservation**.
   L'option **Essayer à nouveau la réservation** s'exécutera uniquement pour les utilisateurs que vous avez sélectionnés au départ. Si vous souhaitez effectuer une autre sélection, créez une nouvelle configuration.

Résultats
Toutes les demandes et les rendez-vous créés s'affichent dans l'onglet **Demandes de vaccination**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chiffrer les champs de recherche à faire apparaître dans l'assistant de recherche

Chiffrez les champs de recherche pour effectuer une recherche à partir d'un champ différent des champs Prénom, Nom de famille et Téléphone. En chiffrant les champs de recherche, vous pouvez les configurer pour qu'ils apparaissent dans l'assistant de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : security_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez chiffrer des champs tels que la rue, la ville, l'État et le code postal selon les besoins de votre organisation. Les champs déchiffrés sont masqués dans l'assistant de recherche. Par défaut, le prénom, le nom de famille et le téléphone sont visibles par les utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sécurité de système** > **Chiffrement de champ** > **Configurations des champs chiffrés**.
2. Dans le champ **Recherche**, entrez `sn_vaccine_sm_personal_info`.
   Dans le tableau Configurations des champs chiffrés, vous pouvez voir plusieurs champs `sn_vaccine_sm_personal_info`.
3. Sélectionnez et maintenez enfoncée (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur la colonne Actif et sélectionnez **Grouper par actif**.
4. Dans le champ **Actif**, sélectionnez **False**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Pour chiffrer ou déchiffrer des champs, répétez les étapes 3 à 5, selon les besoins.

Gérer un nombre élevé de réservations simultanées

Gérez plusieurs files d'attente parallèles pour aider à traiter les rendez-vous de réservation en masse qui s'exécutent en mode parallèle. Vous pouvez distribuer les processeurs d'événements de réservation en masse à différents nœuds plutôt que de conserver la charge sur un seul nœud.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La propriété *`sn_vaccine_sm.mass_booking_parallelism`* vous aide à implémenter le flux de réservation de rendez-vous en mode parallèle. Avec un traitement parallèle, la tâche crée des événements distincts pour chaque centre de vaccination. Il permet de répartir uniformément les événements dans les files d'attente parallèles disponibles. Il existe un total de huit processeurs d'événements de réservation en masse.

Remarque :
Huit files d'attente peuvent être utilisées pour la réservation en masse au maximum. Même si un utilisateur doté du rôle administrateur définit la propriété sur une valeur supérieure à **8**, seules huit files d'attente sont créées. Toutefois, la valeur par défaut est définie sur **4**.

Pour éviter les problèmes liés aux performances, des changements de configuration sont nécessaires pour épingler un nœud spécifique. En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez choisir quel thread pointer vers un nœud spécifique afin que la charge soit répartie uniformément entre tous les nœuds. Par exemple, si vous utilisez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

une instance à plusieurs nœuds, vous pouvez modifier la configuration pour l'épingler à un nœud spécifique en utilisant le champ d'ID système pour sélectionner le nœud spécifique sur lequel vous souhaitez que votre processeur d'événements de réservation en masse frappe. Ce changement de configuration peut améliorer les performances du système.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_trigger.list`.
2. Dans le champ **Recherche**, saisissez `*processeur d'événements de réservation en masse`.
   Dans la table Calendrier, vous pouvez voir huit enregistrements de processeur d'événements de réservation en masse.
3. **Facultatif :** Si vous avez une instance de plusieurs nœuds, localisez l'enregistrement de processeur d'événements de réservation en masse et choisissez un nœud dans le champ de colonne **ID système**.
4. Double-cliquez sur la zone vide du champ **ID système**.
   a. Choisissez un nœud dans la liste des nœuds disponibles.
   b. Enregistrez l'enregistrement en cliquant sur l'icône de coche verte ( ).
   L'enregistrement de processeur d'événements de réservation en masse est affecté à un nœud spécifique.
5. Pour affecter différents enregistrements de processeur d'événements de réservation en masse à des nœuds spécifiques, répétez les étapes 3 et 4, selon les besoins.

Gérer le traitement d'un nombre élevé d'événements de vaccination simultanés

Gérez plusieurs files d'attente parallèles pour faciliter le traitement des événements de vaccination qui s'exécutent en mode parallèle. Vous pouvez distribuer le processus d'événements de file d'attente de vaccination à différents nœuds plutôt que de conserver la charge sur un seul nœud.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez implémenter le flux de processus des événements de file d'attente de vaccination en mode parallèle. Avec un traitement parallèle, la tâche crée des événements distincts pour chaque file d'attente de vaccination. Ce traitement permet de distribuer les événements à tous les nœuds actifs au lieu de les traiter dans un seul nœud.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_trigger.list`.
2. Dans le champ **Recherche**, entrez `*processus des événements de file d'attente de vaccination`.
3. Sélectionnez l'enregistrement de processus des événements de file d'attente de vaccination.
4. Définissez le champ **ID système** sur **Nœuds actifs.**
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Cette configuration crée plusieurs enregistrements de sys_trigger pour chaque nœud.

Configurer le texte du questionnaire pour les portails de l'utilisateur et du clinicien

Configurez le texte du questionnaire affiché dans les portails de l'utilisateur et du clinicien pour Vaccine Administration Management.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les catalogues**.
2. Ouvrez l'enregistrement du catalogue de vaccinations.
3. Dans la liste connexe Éléments de catalogue, mettez à jour le texte du questionnaire en actualisant les variables correspondantes à partir des éléments de catalogue suivants.

Remarque :
Le texte du questionnaire est réparti entre les éléments de catalogue et les variables suivants.

Catalogue de vaccination

Élément de catalogue	Jeu de variables	Variable
Questionnaire préalable au rendez-vous	Dépistage avant vaccination	recently_sick
		recent_vaccination
		pregnant
Planifiez votre vaccination	Divulguer les problèmes de santé	long_term_health_issues
		long_term_health_history
		any_reaction
		any_infections
Entrez vos informations personnelles	Vos informations démographiques	age_group

Pour plus de détails sur la configuration d'une variable, consultez Variables de Catalogue de services .

Important :

- En mettant à jour le texte du questionnaire, vous actualisez ce texte dans les portails de l'utilisateur et du clinicien.
- Si vous désactivez une variable, la question sera masquée dans les portails de l'utilisateur et du clinicien.
- Si vous créez une question, la nouvelle question ne s'affiche pas par défaut dans le portail des cliniciens. Vous devez également mettre à jour le widget de pré-vaccine_questionnaire en accédant à **Tous** > **Portail de services** > **Widgets**. Pour en savoir plus sur la configuration d'un widget, consultez Widgets du portail de services .

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer VAM la propriété pour activer la mise en cache dans le champ d'application

Utilisez un cache inclus dans le champ d'application au lieu d'un cache Vaccine Administration Management global pour améliorer les performances de l'application.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Avant la Tokyo version, l'application VAM utilisait un cache global. Les utilisateurs existants qui utilisent un cache global et qui souhaitent améliorer les performances de l'application à l'aide d'un cache inclus dans le champ d'application doivent d'abord l'activer en configurant une propriété système.

Remarque :
Pour les nouveaux utilisateurs de la version, la mise en cache incluse dans le Tokyo champ d'application est activée par défaut.

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
2. Recherchez `sn_vaccine_sm.enable_cache`.
3. Dans le champ **Valeur** , saisissez `vrai` pour activer la mise en cache dans le champ d'application.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Utiliser Vaccine Administration Management

Découvrez comment les utilisateurs, les cliniciens et les fournisseurs de l'administration utilisent Vaccine Administration Management.

- Utiliser le portail des patients pour s'inscrire à un programme de vaccination
- Utiliser le portail des cliniciens pour trouver et gérer les rendez-vous de vaccination pour les utilisateurs
- Tableau de bord de Vaccine Administration Management
- Gérer les rendez-vous des utilisateurs en tant que clinicien ou agent de vaccination

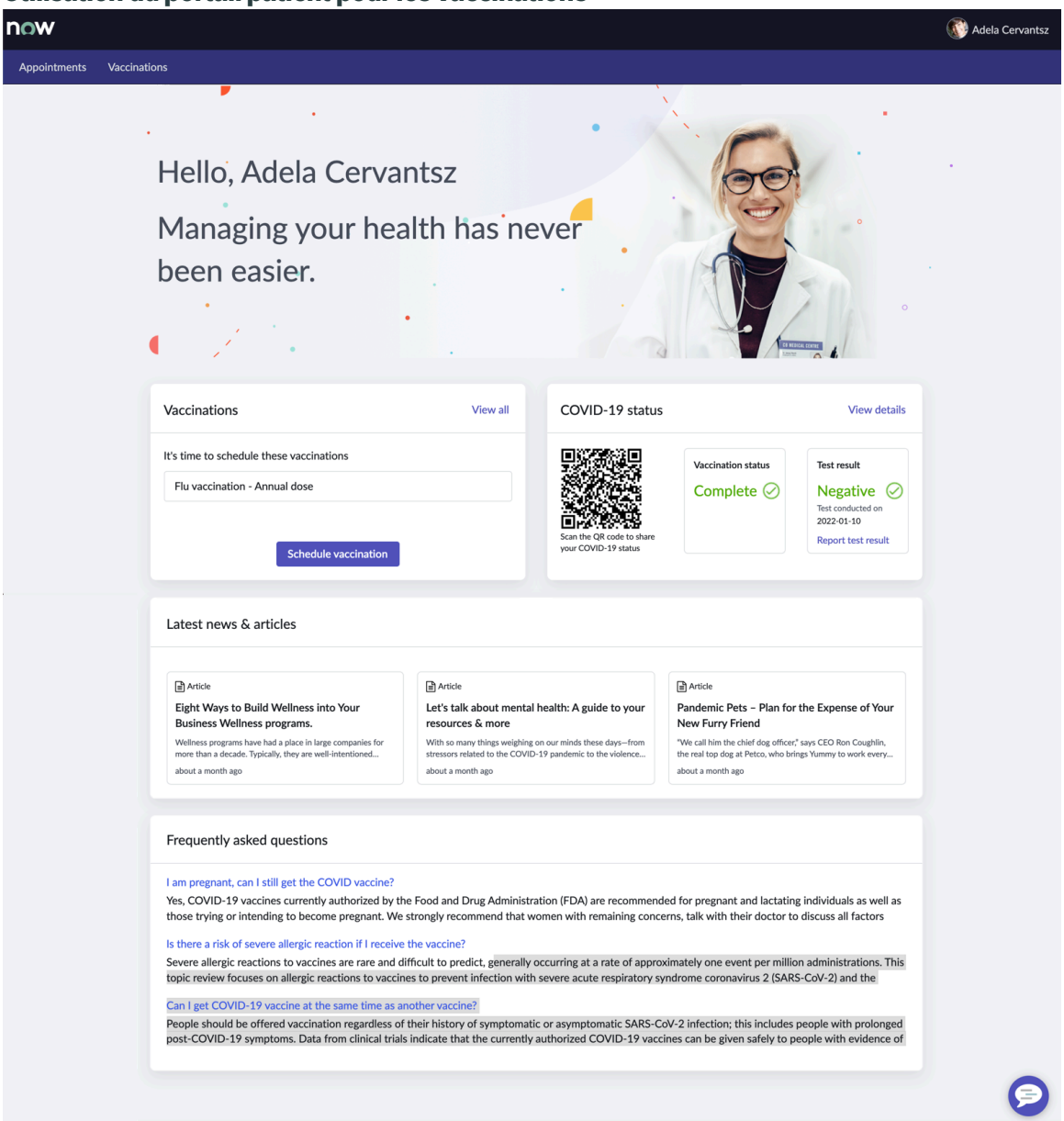
Utiliser le portail des patients pour s'inscrire à un programme de vaccination

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_vaccine_sm.user, vous pouvez vous inscrire à un programme de vaccination, fournir vos informations personnelles, planifier et gérer vos rendez-vous de vaccination, fournir des mises à jour sur la santé, etc., le tout à partir d'un portail unique en libre-service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation du portail patient pour les vaccinations



Sur la page de destination, dans le widget de statut COVID-19, vous pouvez voir toutes les informations concernant le statut vaccinal et les résultats du test COVID-19.

Vous pouvez scanner le code QR pour partager votre statut vaccinal et les détails des résultats des tests, tels que le statut des doses administrées, les dates de vaccination, le statut vaccinal, la méthode de vaccination et les résultats des tests. Vous pouvez également consulter les détails de votre statut vaccinal et les résultats de votre test COVID-19 en cliquant sur **Afficher les détails**.

S'inscrire en tant que patient

Si vous avez créé un compte sur le portail des patients et que vous avez également installé l'application Vaccine Administration Management , vous pouvez planifier des vaccinations pour vous-même et pour d'autres membres du ménage.

Traduction automatique

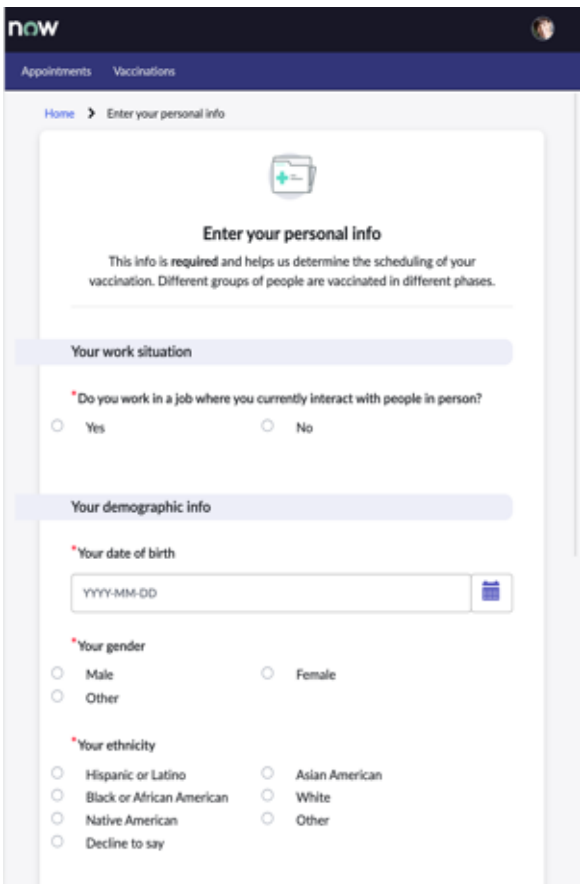
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fournir vos informations personnelles

Fournissez vos informations personnelles dans le portail des patients

Une fois inscrit, vous pouvez fournir vos informations personnelles pour aider les organisations à déterminer si vous êtes éligible pour la planification des rendez-vous.

Lorsque vous vous connectez au portail ultérieurement, vous pouvez voir les vaccins auxquels vous êtes éligible, ou les vaccins qu'il vous reste à planifier, dans la section Vaccins suggérés pour vous de la page de destination. Vous pouvez également consulter votre historique de vaccination.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

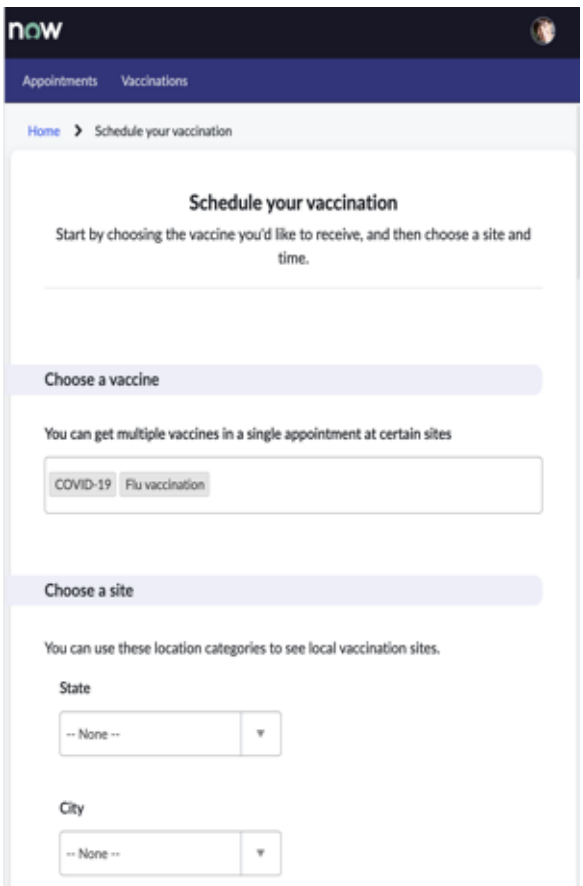
Planifier et gérer vos vaccinations

Planifiez et gérez vos vaccins dans le portail patient

Si vous êtes éligible, planifiez vos rendez-vous de vaccination.

Vous pouvez choisir votre méthode de vaccination préférée. Toutefois, la disponibilité dépend de l'ordre de sélection de la méthode, ainsi que de la disponibilité de l'inventaire.

Vous pouvez choisir le même site de vaccination pour plusieurs doses, ou choisir un site de vaccination différent pour chaque dose. Une fois que vous avez planifié vos rendez-vous, une confirmation de rendez-vous avec un code QR vous est envoyée par e-mail.

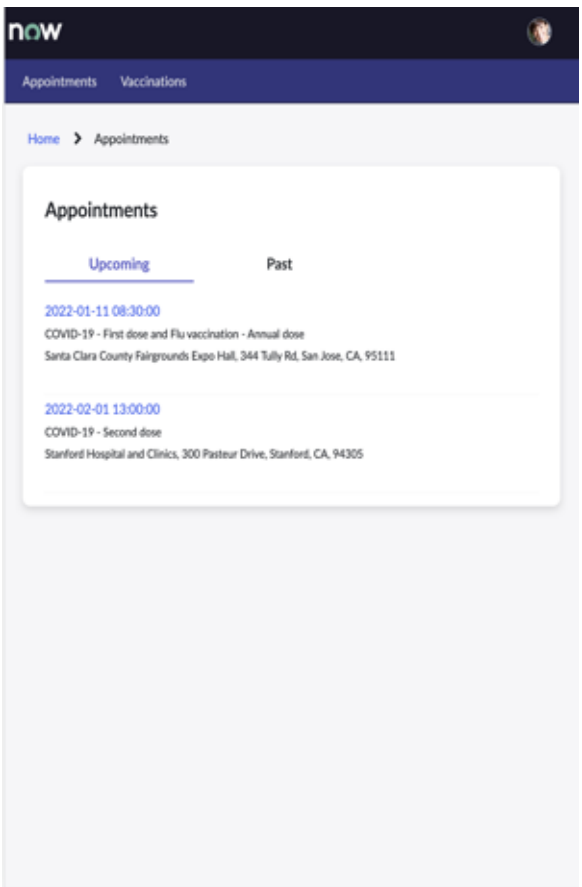


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planifiez et gérez vos vaccins dans le portail patient (suite)

Consultez tous vos rendez-vous à venir.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planifiez et gérez vos vaccins dans le portail patient (suite)

Affichez les détails d'un rendez-vous spécifique.

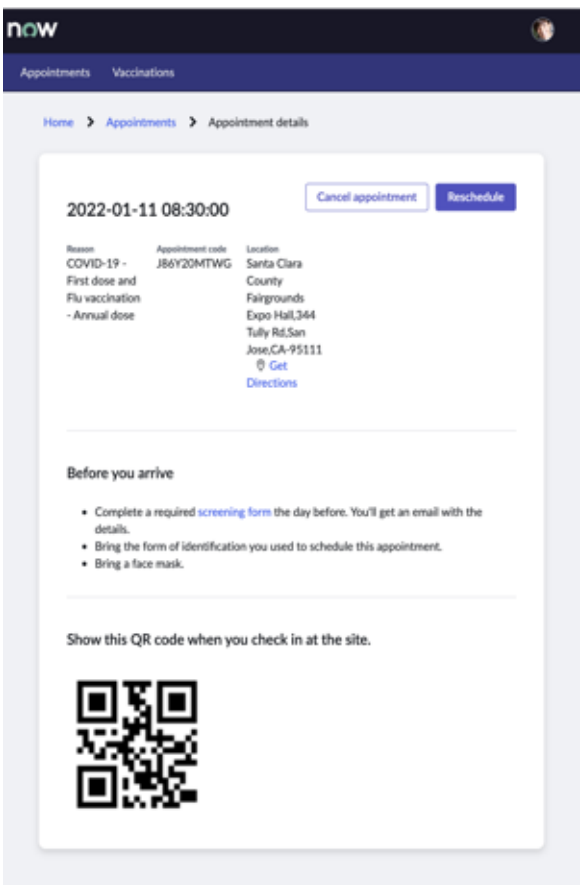
Vous pouvez également :

- replanifier un rendez-vous ;

> **Remarque :**
> si vous avez effectué votre premier rendez-vous pour un programme de vaccination de plusieurs doses, vous ne pouvez pas changer la méthode. Toutefois, vous pouvez changer la méthode en reprogrammant votre première dose. Si vous changez la méthode en reprogrammant votre rendez-vous, elle s'applique automatiquement aux doses suivantes.

- choisir différents emplacements pour plusieurs rendez-vous ;
- annuler un rendez-vous.

> **Remarque :**
> si vous annulez un rendez-vous, tous vos rendez-vous ouverts pour ce programme de vaccination sont annulés. Par exemple, si vous annulez le deuxième rendez-vous d'un programme de vaccination à trois doses, le deuxième et le troisième rendez-vous sont annulés.



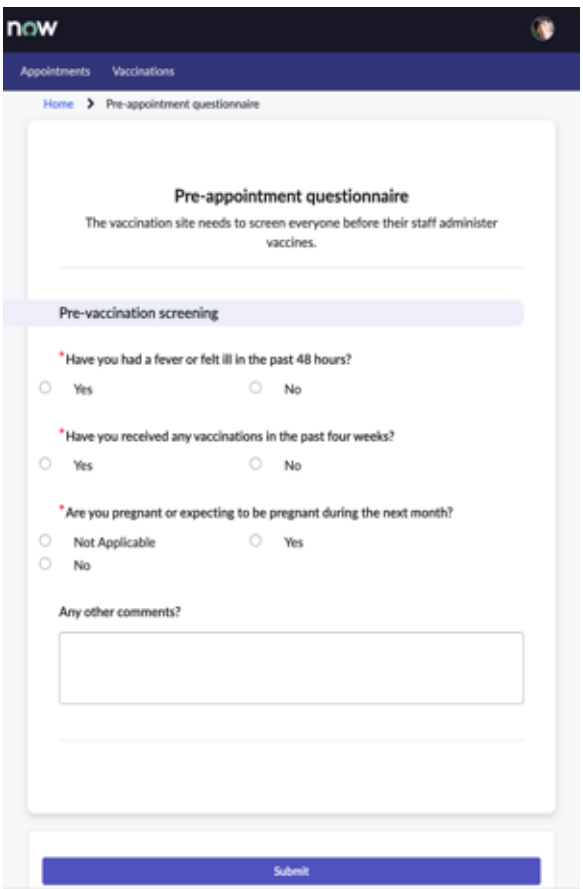
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fournir des mises à jour sur votre santé

Fournir des mises à jour sur votre santé dans le portail des patients

Fournissez vos mises à jour de santé dans le portail. De plus, les organisations ont la possibilité de vous envoyer un rappel de rendez-vous et un questionnaire préalable au rendez-vous à une heure précise avant le rendez-vous de vaccination.



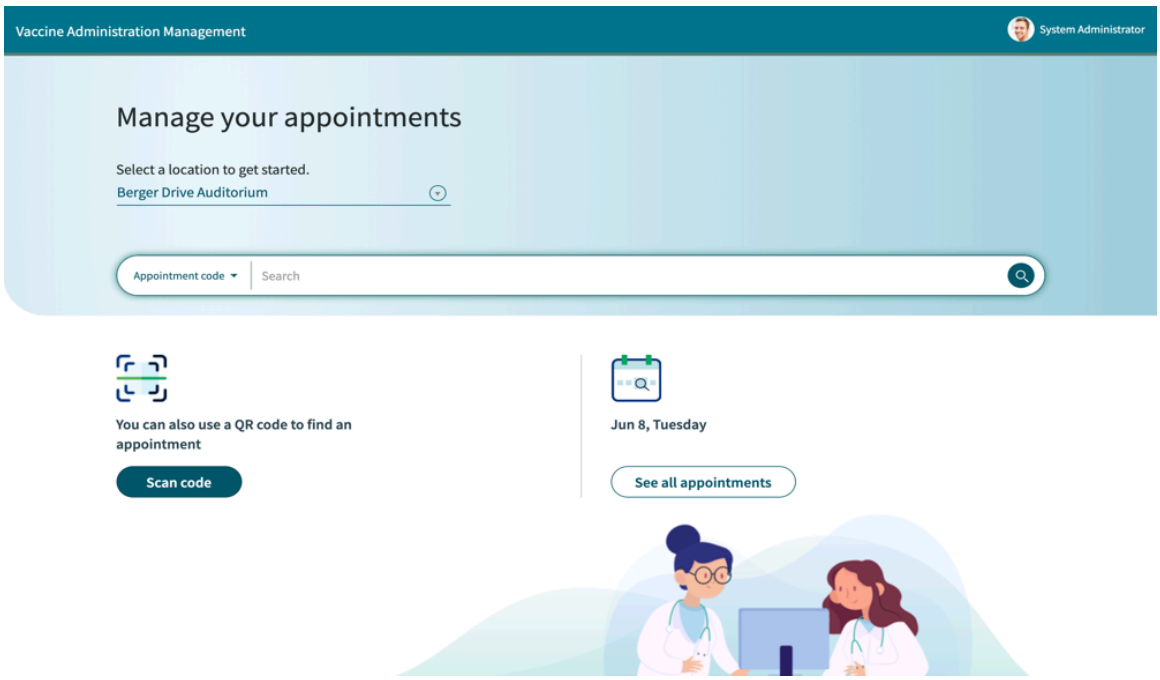
Utiliser le portail des cliniciens pour trouver et gérer les rendez-vous de vaccination pour les utilisateurs

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_vaccine_sm.clinician, vous pouvez trouver des rendez-vous de vaccination pour les utilisateurs, afficher tous leurs rendez-vous à venir pour un emplacement particulier, afficher et travailler sur un dossier de vaccination, marquer un rendez-vous comme une non-présentation, annuler un rendez-vous, et plus encore, le tout à partir d'un portail unique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Portail clinicien



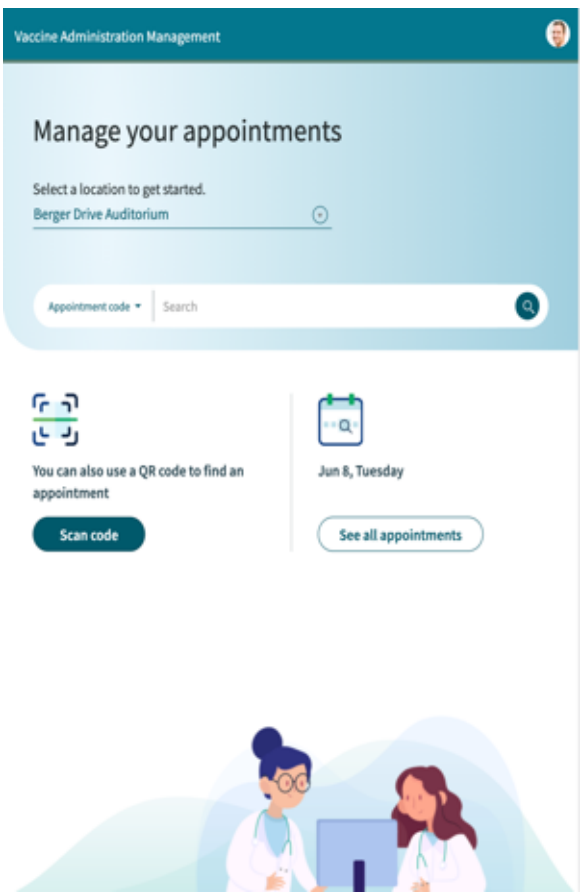
Remarque :
Le portail clinicien est optimisé pour les tablettes et les téléphones mobiles. Toutefois, la vue mobile ne prend actuellement pas en charge la sélection de plusieurs rendez-vous à la fois pour les mises à jour en bloc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

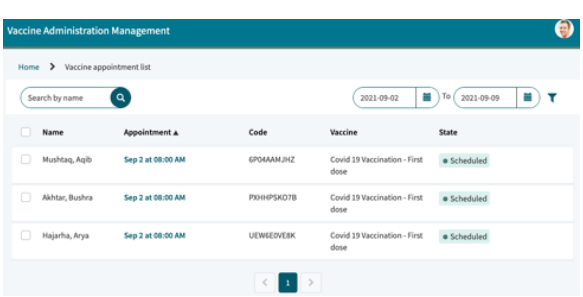
Trouver des rendez-vous de vaccination

Dépistage des rendez-vous de vaccination

Description	Filtrer
Pour trouver des rendez-vous de vaccination, les cliniciens peuvent scanner le code QR de l'utilisateur, saisir le code manuellement ou rechercher le rendez-vous dans le portail. Les cliniciens peuvent consulter les rendez-vous pour un emplacement particulier à partir de la liste. Pour afficher tous les rendez-vous à venir, cliquez sur **Voir tous les rendez-vous** . Les rendez-vous à venir incluent tous les rendez-vous pour ce jour-là à l'emplacement sélectionné, ainsi que les rendez-vous de l'heure précédente. Par exemple, si le clinicien affiche les rendez-vous à venir à 9 h 00, il verra tous les rendez-vous affectés à partir de 8 h 00 jusqu'à la fin de la journée. Une fois que le clinicien sélectionne un emplacement, il reste sélectionné tout au long de la session.	

Afficher et rechercher des rendez-vous

Écrans de visualisation et de recherche de rendez-vous

Description	Filtrer
Dans la vue de liste, les cliniciens peuvent voir tous les rendez-vous pour un emplacement particulier, rechercher des utilisateurs par nom et filtrer les rendez-vous. Par défaut, les dates des filtres de rendez-vous sont définies pour une semaine.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Écrans de visualisation et de recherche de rendez-vous (suite)

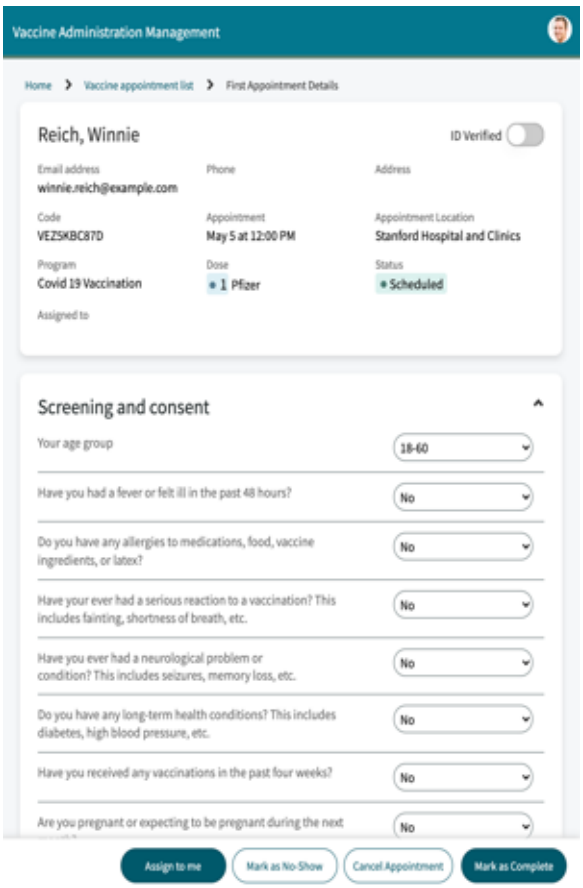
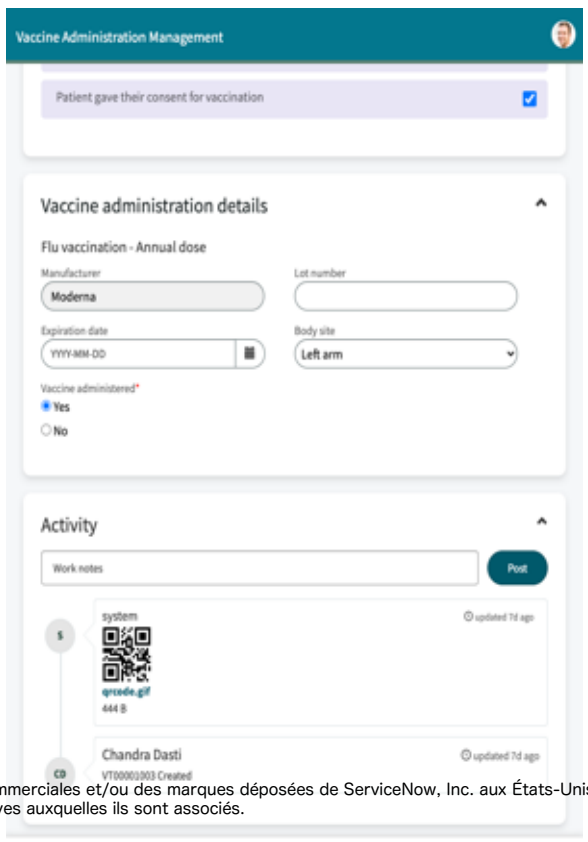
Description	Filtrer
Remarque : À l'aide du filtre de recherche par nom, les cliniciens peuvent afficher uniquement les rendez-vous planifiés pour les utilisateurs inscrits. Toutefois, le clinicien peut toujours scanner le code QR d'un utilisateur interne et administrer le vaccin.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher et modifier un rendez-vous

Écrans de visualisation et de travail sur un rendez-vous

Description	Filtrer
Les cliniciens peuvent afficher et modifier un enregistrement de rendez-vous, y compris : • vérifier l'ID de l'utilisateur ; • vérifier les détails de l'utilisateur ; • renseigner les questions de dépistage ; • Vérifiez que le vaccin est administré correctement. S'il y a plusieurs vaccins réservés pour le même rendez-vous et si le clinicien n'en a administré qu'un seul, les détails peuvent toujours être saisis par le clinicien. Plus tard, l'utilisateur peut réserver le vaccin qui n'a pas été administré. • fournir des commentaires et des notes de travail ; • vérifier que l'utilisateur a consenti verbalement au vaccin ; • Vérifier que l'utilisateur a reçu des informations sur le vaccin. • attribuer un rendez-vous à soi-même ; • marquer un rendez-vous comme No-show ; • annuler un rendez-vous ; • marquer un rendez-vous comme Terminé. **Remarque :** lorsque le clinicien marque un rendez-vous de vaccination comme terminé, un enregistrement de vaccination est créé pour l'utilisateur et stocké dans la table Vaccination (sn_hcls_immunization).	 

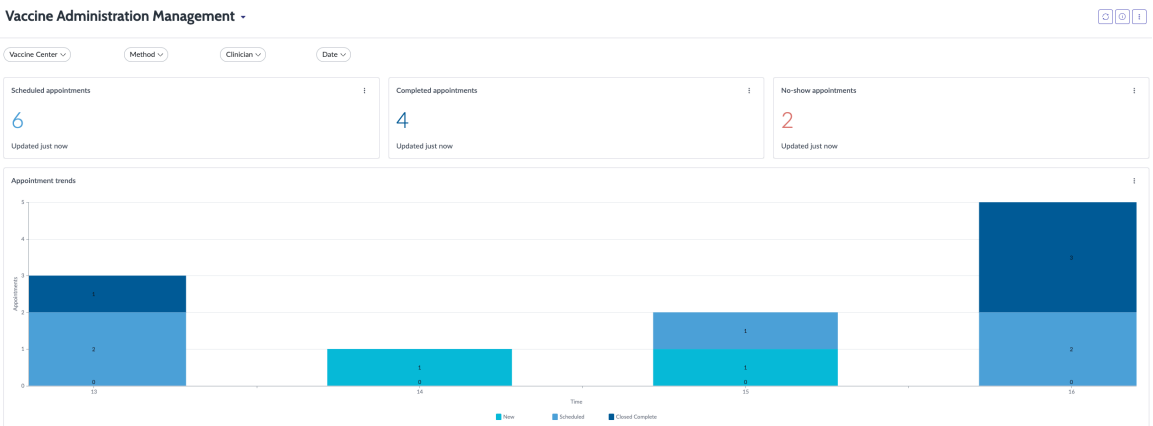
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de Vaccine Administration Management

Utilisez le tableau de bord Vaccine Administration Management pour afficher les rendez-vous de vaccination par jour, semaine et mois. Vous pouvez afficher les rendez-vous planifiés, terminés et No-show, ainsi que filtrer les rendez-vous par le centre de vaccination, la date, la méthode et le clinicien.

Tableau de bord de Vaccine Administration Management



Rôles ServiceNow AI Platform requis

- Le rôle sn_vaccine_sm.report_manager est requis pour afficher/modifier le tableau de bord et les rapports.
- Le rôle sn_vaccine_sm.report_viewer est requis pour afficher le tableau de bord et les rapports.

Accéder au tableau de bord Vaccine Administration Management

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Vaccine Administration Management** > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d'utilisation du tableau de Vaccine Administration Management bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de tableau de bord Vaccine Administration Management	Peut afficher et modifier le tableau de bord Vaccine Administration Management.
Visionneuse de tableau de bord Vaccine Administration Management	Peut afficher le tableau de bord Vaccine Administration Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports

Rapports de Vaccine Administration Management

Titre	Type	Table source	Description
Rendez-vous planifiés	Score unique 42	Tâche de vaccination [sn_vaccine_sm_task]	Nombre de rendez-vous planifiés.
Rendez-vous terminés	Score unique 42	Tâche de vaccination [sn_vaccine_sm_task]	Nombre de rendez-vous terminés.
Rendez-vous No-show	Score unique 42	Tâche de vaccination [sn_vaccine_sm_task]	Nombre d'utilisateurs qui ne se sont pas présentés aux rendez-vous prévus.
Tendance des rendez-vous		Tâche de vaccination [sn_vaccine_sm_task]	Répartition du nombre de rendez-vous prévus, terminés et No-show.

Filtres

Filtres de Vaccine Administration Management

Nom	Type de filtre	Type de contrôle d'interface utilisateur	Description
Centre de vaccination	Référence	Sélectionner plusieurs entrées	Filtrez les résultats du rapport en fonction du centre de vaccination sélectionné.
Date	Date	Sélectionner une seule entrée	Filtrez les résultats du rapport en fonction de la date sélectionnée.
Méthode	Référence	Sélectionner plusieurs entrées	Filtrez les résultats du rapport en fonction de la méthode de vaccination sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtres de Vaccine Administration Management (suite)

Nom	Type de filtre	Type de contrôle d'interface utilisateur	Description
Clinicien	Référence	Sélectionner plusieurs entrées	Filtrez les résultats du rapport en fonction du clinicien sélectionné.

Gérer les rendez-vous des utilisateurs en tant que clinicien ou agent de vaccination

Gérez les rendez-vous des utilisateurs en tant que clinicien ou agent de vaccination pour créer des utilisateurs consommateurs, réserver des rendez-vous de vaccination et choisir le créneau souhaité. Pour mieux gérer les rendez-vous des utilisateurs, certaines configurations supplémentaires sont effectuées pour l'agent vaccinal.

Rechercher des enregistrements utilisateur

Recherchez un enregistrement utilisateur pour vérifier si un enregistrement existe avant de créer des utilisateurs consommateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.clinician

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vaccine Administration Management** > **Agent** > **Assistant de recherche**.
2. Sélectionnez **Consommateur**.
3. Recherchez l'enregistrement consommateur à l'aide des options de recherche fournies telles que le prénom, le nom et le téléphone, puis cliquez sur **Rechercher**.
   Si l'enregistrement utilisateur existe, vous pouvez le trouver sous Informations personnelles.

Remarque :
Les enregistrements des utilisateurs internes qui ont fourni des informations personnelles via le portail Vaccine Administration Management seront inclus dans les résultats de recherche. Cependant, un clinicien ou un agent vaccinal ne pourra pas prendre de rendez-vous au nom des utilisateurs internes.

Créer des utilisateurs consommateurs

Les cliniciens et les agents de vaccination peuvent créer des dossiers de consommateurs à l'aide de l'application Vaccine Administration Management .

Avant de commencer

Remarque :
Un clinicien ou un agent vaccinal ne peut pas créer d'utilisateurs internes et ensuite prendre des rendez-vous au nom des utilisateurs.

Rôle requis : sn_vaccine_sm.clinician

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vaccine Administration Management** > **Agent** > **Assistant de recherche**.
2. Cliquez sur **Créer un utilisateur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Fournissez les informations personnelles de l'utilisateur pour aider les organisations à déterminer s'il est éligible pour la planification des rendez-vous.
   Si l'utilisateur a reçu la première dose du vaccin en dehors de l'application Vaccine Administration Management, indiquez la méthode de vaccination et la date de réception de la première dose.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un nouvel enregistrement d'informations pour l'utilisateur consommateur est créé et renvoie vers l'enregistrement de patient correspondant, s'il existe pour l'utilisateur. La vaccination peut être programmée pour le compte de l'utilisateur. Si aucun enregistrement patient n'existe pour l'utilisateur, un nouvel enregistrement patient est créé et est lié aux informations de l'utilisateur et à l'enregistrement du consommateur.

Rechercher les rendez-vous existants

Recherchez un rendez-vous existant pour le compte de l'utilisateur consommateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.clinician

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vaccine Administration Management** > **Agent** > **Assistant de recherche**.
2. Sélectionnez **Rendez-vous**.
3. Recherchez les rendez-vous de vaccination à l'aide du code de rendez-vous ou du contact.
4. Cliquez sur **Rechercher**.
   Si l'enregistrement de vaccination existe, vous pouvez le trouver sous Tâches de vaccination.

Remarque :
En tant que clinicien ou agent de vaccination, vous pouvez rechercher un rendez-vous existant à l'aide du filtre de contact uniquement pour les utilisateurs consommateurs et non pour les utilisateurs internes. Si vous souhaitez rechercher un rendez-vous existant pour un utilisateur interne, vous devez accéder aux tâches de vaccination et filtrer la liste par nom d'utilisateur.

Planifier un rendez-vous

Planifiez des rendez-vous de vaccination pour le compte de l'utilisateur consommateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.clinician

Remarque :
Un clinicien ou un agent de vaccination ne peut pas créer de rendez-vous au nom d'utilisateurs internes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vaccine Administration Management** > **Agent** > **Assistant de recherche**.
2. Sélectionnez **Consommateur**.
3. Recherchez le nouvel enregistrement de l'utilisateur consommateur à l'aide des options de recherche fournies telles que le prénom, le nom et le téléphone, puis cliquez sur **Rechercher**.
   Vous pouvez trouver le nouvel enregistrement d'informations sous Informations personnelles.
4. Sélectionnez l'enregistrement pour réserver un rendez-vous.
5. À partir de l'enregistrement de l'utilisateur consommateur, sélectionnez **Réserver un rendez-vous de vaccination**.
   Le bouton Prendre **rendez-vous** pour un vaccin n'est pas visible pour l'utilisateur interne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Planifiez les rendez-vous de vaccination en choisissant votre méthode et votre site de vaccination préférés. Vous pouvez choisir le même site de vaccination pour les deux doses, ou choisir un site de vaccination différent pour chaque dose. Pour choisir votre méthode de vaccination préférée lors de la planification ou de la reprogrammation de vos rendez-vous, la valeur de la propriété système *sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_vaccine_method* doit être définie sur **vrai**. Pour plus de détails sur la configuration des réservations de rendez-vous multi-vaccins, consultez Configurer des réservations de rendez-vous multi-vaccins.
7. Renseignez les détails requis, puis cliquez sur **Envoyer**.
   Le rendez-vous de vaccination est programmé pour l'utilisateur et des e-mails distincts pour les deux rendez-vous de vaccination sont envoyés à l'utilisateur.
8. Cliquez sur **Fermer**.
   Dans la liste connexe Rendez-vous, deux tâches de vaccination distinctes sont créées.

Annuler des rendez-vous existants

Annulez des rendez-vous existants pour le compte de l'utilisateur consommateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.clinician

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vaccine Administration Management** > **Agent** > **Assistant de recherche**.
2. Sélectionnez **Rendez-vous**.
3. Recherchez les rendez-vous de vaccination à l'aide du code de rendez-vous ou du contact, puis cliquez sur **Rechercher**.
   Vous pouvez trouver les enregistrements de vaccination sous Tâches de vaccination.
4. Sélectionnez l'enregistrement utilisateur que vous souhaitez annuler, puis cliquez sur **Annulez le rendez-vous**.

Que faire ensuite

Replanifier des rendez-vous existants.

Replanifier des rendez-vous existants

Replanifiez les rendez-vous existants et choisissez la méthode, la date, le créneau horaire ou le centre de vaccination préféré.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.clinician

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vaccine Administration Management** > **Agent** > **Assistant de recherche**.
2. Sélectionnez **Rendez-vous**.
3. Recherchez les rendez-vous de vaccination à l'aide du code de rendez-vous ou du contact, puis cliquez sur **Rechercher**.
   Vous pouvez trouver les enregistrements de vaccination sous Tâches de vaccination.
4. Sélectionnez l'enregistrement utilisateur que vous souhaitez replanifier, puis cliquez sur **Replanifier un rendez-vous**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la fenêtre contextuelle Replanifier un rendez-vous, sélectionnez un centre de vaccination, une date et un créneau horaire de rendez-vous, puis cliquez sur **Envoyer**.
   La fenêtre contextuelle Replanifier un rendez-vous affiche la confirmation du rendez-vous prévu.

Que faire ensuite

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_vaccine_sm.clinician, vous pouvez également effectuer les actions suivantes pour le compte des utilisateurs.

- **Supprimer**
- **Mettre à jour**
- **Marquer comme terminé**
- **Marquer comme No-show**

Référence de gestion de l'administration des vaccins

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les fonctionnalités de gestion de l'administration des vaccins.

- Composants installés avec Vaccine Administration Management
- Modèle de données Vaccine Administration Management
- Séparation de domaine et Vaccine Administration Management
- Intégration à Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Options de chiffrement dans Vaccine Administration Management

Vaccine Administration Management Fournit une prise en charge du chiffrement pour sécuriser les informations sensibles.

Le chiffrement permet d'empêcher les utilisateurs non autorisés de consulter des données de santé sensibles.

L'option Chiffrement de champ Enterprise sur est ServiceNow AI Platform prise en charge par l'application Vaccine Administration Management .

Chiffrement de champ Enterprise

Chiffrement de champ Enterprise fournit une aptitude de chiffrement améliorée par rapport à la prise en charge du chiffrement et utilise le cadre de travail de gestion des clés (KMF).

Lorsqu'en tant qu'administrateur, vous installez l'application Vaccine Administration Management , les modules de chiffrement et les configurations de chiffrement pour chiffrer les champs sensibles avec le KMF sont également installés automatiquement. Pour gérer et auditer les opérations cryptographiques sur votre ServiceNow instance, en tant qu'administrateur, vous pouvez éventuellement activer le module d'extension Chiffrement de champ Enterprise (com.glide.now.platform.encryption). Pour en savoir plus sur l'obtention Chiffrement de champ Enterprise de , reportez-vous à la section Activate Field Encryption . Pour plus d'informations sur la sélection du module de chiffrement parent, consultez Créer un module cryptographique .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vaccine Administration Management Champs chiffrés

sn_vaccine_sm_personal_info	occupation
sn_vaccine_sm_personal_info	preferred_id
sn_vaccine_sm_personal_info	code postal
sn_vaccine_sm_personal_info	province
sn_vaccine_sm_personal_info	healthcare_worker
sn_vaccine_sm_personal_info	age_group
sn_vaccine_sm_personal_info	sexe
sn_vaccine_sm_personal_info	pays
sn_vaccine_sm_personal_info	ethnicité
sn_vaccine_sm_personal_info	other_occupation
sn_vaccine_sm_personal_info	rue
sn_vaccine_sm_personal_info	city
sn_vaccine_sm_questionnaire	recently_sick
sn_vaccine_sm_questionnaire	recent_vaccination
sn_vaccine_sm_questionnaire	any_other_comments
sn_vaccine_sm_questionnaire	pregnant
sn_vaccine_sm_request	age_group
sn_vaccine_sm_request	any_infections
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issue_details

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vaccine Administration Management Champs chiffrés (suite)

sn_vaccine_sm_request	health_history
sn_vaccine_sm_request	any_reaction
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issues

Conversations Agent virtuel pour Vaccine Administration Management

Les conversations Agent virtuel permettent aux utilisateurs d'obtenir de l'aide pour le processus de vaccination.

Si le module d'extension Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) est installé, il fournit des Agent virtuel rubriques de Vaccine Administration Management conversation. Une rubrique de conversation représente les dialogues entre Agent virtuel (chatbot) et l'utilisateur visant à atteindre un objectif.

Rubriques des conversations

Rubrique	Description	État par défaut
Réserver un rendez-vous	Permet aux utilisateurs de réserver des rendez-vous de vaccination via le chatbot. Les questions posées dans cette rubrique sont les questions par défaut auxquelles un utilisateur doit répondre lors de la réservation d'un rendez-vous dans le portail en libre-service. **Remarque :** Cette rubrique est une rubrique de conversation d'espace réservé. Vous pouvez modifier les questions en fonction de vos besoins.	Inactif
Mon éligibilité à la phase de vaccination	Informe les utilisateurs de l'éligibilité à la vaccination et leur permet de prendre un rendez-vous s'ils sont éligibles. **Remarque :** Cette rubrique est une rubrique de conversation d'espace réservé. Vous pouvez modifier les questions en fonction de vos besoins.	Actif
Ressources vaccinales COVID-19	Affiche les articles Knowledge cibles à l'utilisateur. **Remarque :** pour utiliser cette rubrique, vous devez activer le module d'extension ServiceNow® Gestion des services Topic Blocks (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks). Les articles affichés dans cette rubrique sont définis par un mot clé. Par défaut, la rubrique affiche tous les articles contenant le mot	Inactif

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rubriques des conversations (suite)

Rubrique	Description	État par défaut
	clé « vaccin ». Pour changer le mot clé, accédez à cette rubrique dans ServiceNow® Concepteur d'agent virtuel. Dans la rubrique, cliquez sur le bloc **Contextual Search**. Dans le panneau Propriétés du bloc de rubriques, définissez la valeur du champ de **requête** sur le nouveau mot clé.	
COVID-19	Permet aux utilisateurs de déclarer l'état de la vaccination et les résultats des tests COVID-19 à l'aide de blocs de rubriques. • **Déclarer l'état de la vaccination** : permet aux utilisateurs de signaler l'état de la vaccination. **Remarque :** Cette rubrique est une rubrique de conversation d'espace réservé. Vous pouvez modifier les questions en fonction de vos besoins. • **Déclarer les résultats des tests COVID-19** : permet aux utilisateurs de signaler les résultats des tests COVID-19. **Remarque :** Cette rubrique est une rubrique de conversation d'espace réservé. Vous pouvez modifier les questions en fonction de vos besoins. Les utilisateurs non connectés qui sont des utilisateurs non inscrits doivent fournir un prénom, un nom de famille et une adresse e-mail avant de déclarer eux-mêmes leur état de vaccination ou les résultats des tests COVID-19. Lorsque les utilisateurs déclarent leur état de vaccination ou leurs résultats des tests COVID-19, les notifications par e-mail sont automatiquement envoyées à l'ID d'e-mail de l'utilisateur.	Actif

Pour activer, désactiver ou modifier des rubriques de conversation, accédez à **Collaboration** > **Agent virtuel** > **Concepteur**. Dans la page Rubriques, sélectionnez la catégorie **Gestion des vaccins**. Cliquez sur une rubrique que vous souhaitez mettre à jour. Utilisez le bouton bascule **Actif** pour activer ou désactiver une rubrique.

Propriétés système Vaccine Administration Management

La réservation Vaccine Administration Management utilise les propriétés système suivantes. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent accéder aux paramètres de propriété en accédant à **Tous** > **Vaccine Administration Management** > **Administration** > **Propriétés**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de Vaccine Administration Management

Propriété	Description
sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice	Activez ou désactivez le choix de créneau de rendez-vous. Lorsque cette valeur est définie sur **true**, les utilisateurs peuvent choisir le créneau. Lorsqu'elle est définie sur **faux**, le système réserve automatiquement un rendez-vous. La valeur par défaut est **false**.
sn_vaccine_sm.self_booking_slot_fetch_size	Définissez le nombre de créneaux récupérés par le système pour réserver un rendez-vous dans l'auto-réservation utilisateur. La valeur plus élevée réduit les risques d'échec de rendez-vous dans les scénarios à concurrence élevée. La valeur par défaut est **1**. **Remarque :** La propriété système s'applique uniquement si la valeur *sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice* est **faux**.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.distance_unit	Définissez l'unité de mesure pour la distance prise en compte pour la réservation de rendez-vous de vaccination en masse. Les options sont **mi** ou **km**. La valeur par défaut est **mi**.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_distance	Définissez la distance maximale, en miles, qui est recherchée pour trouver un lieu de vaccination disponible s'il n'y a pas de créneau de rendez-vous disponible dans le centre préféré de l'utilisateur. La valeur par défaut est **50**.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_locations	Définissez le nombre maximal d'autres emplacements recherchés pour une vaccination s'il n'y a pas de créneau de rendez-vous disponible à l'emplacement préféré de l'utilisateur. Une valeur supérieure pour cette propriété augmente le temps nécessaire pour effectuer la réservation en masse. La valeur par défaut est de **5**.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.default_program	Définissez le programme par défaut pour le portail Vaccine Administration Management.
sn_vaccine_sm.book_subsequent_doses	Activez la réservation de rendez-vous pour toutes les doses de vaccin (pour la réservation de rendez-vous en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

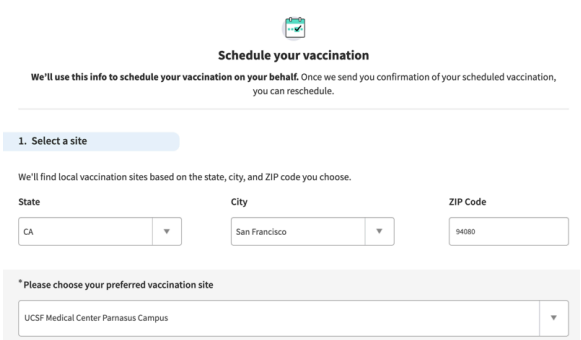
Propriétés système de Vaccine Administration Management (suite)

Propriété	Description
	masse et le libre-service), ou activez la réservation de rendez-vous pour la première dose (avec réservation de rendez-vous ultérieurs après administration de la première dose). Lorsque la valeur est définie sur **vrai**, les rendez-vous sont réservés pour toutes les doses du vaccin, à la fois dans la planification en masse et le libre-service. Lorsque la valeur est définie sur **faux**, seul le rendez-vous pour la première dose est réservé et les rendez-vous suivants sont réservés uniquement une fois la dose précédente administrée. La valeur par défaut est **vrai**. Pour plus d'informations sur la réservation des doses suivantes, consultez Réservez des rendez-vous pour les doses suivantes après que la dose précédente a été administrée.
sn_vaccine_sm.enable_vam_appointment_config	Activez la configuration de planification avancée de rendez-vous en fonction du lieu Vaccine Administration Management. La valeur par défaut est **vrai**. Pour plus d'informations sur l'activation de la configuration des rendez-vous en fonction du lieu, consultez Configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre.
sn_vaccine_sm.fetch_next_available_slot	Activez ou désactivez la recherche du prochain créneau disponible lors de l'ouverture du calendrier de réservation de rendez-vous. La valeur par défaut est **vrai**.
sn_vaccine_sm.strict_check_lead_time	Affichez l'heure après laquelle le premier créneau de rendez-vous disponible est affiché à l'utilisateur. Lorsque cette valeur est définie sur **true**, les créneaux pour les doses suivantes sont calculés avec précision en quelques secondes à l'aide du délai ou de l'heure maximale. Lorsqu'elle est définie sur **faux**, le deuxième créneau peut être réservé à tout moment. Par exemple, si la première dose est administrée le 1er juin à 17h00 et que le délai est de 21 jours, le deuxième créneau peut être réservé après le 22 juin à 17h00. Toutefois, si la propriété a la valeur **faux**, le deuxième créneau peut être réservé à tout moment le 22 juin. Cette propriété système influe sur la réservation en masse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de Vaccine Administration Management (suite)

Propriété	Description
	La valeur par défaut est **vrai**.
sn_vaccine_sm.enable_self_registration	Activez ou désactivez l'auto-enregistrement pour la réservation de rendez-vous. Si la valeur est définie sur **vrai**, l'utilisateur peut s'enregistrer et s'inscrire au vaccin. Si la valeur est définie **faux**, seuls les utilisateurs existants peuvent s'inscrire et réserver des rendez-vous. La valeur par défaut est **vrai**.
sn_vaccine_sm.show_location_filters	Affichez ou masquez les filtres d'emplacement sur la page Planifier votre vaccination. Si la valeur est définie sur **vrai**, la liste des sites de vaccination privilégiés est filtrée automatiquement à l'aide des informations personnelles partagées par l'utilisateur. Toutefois, vous pouvez également rechercher d'autres sites de vaccination en fonction de votre choix d'état, de ville ou de code postal préféré.  Si la valeur est définie sur **false**, les filtres d'emplacement sont inactifs. La valeur par défaut est **vrai**.
sn_vaccine_sm.mass_booking_configuration	Configurez le nombre de files d'attente parallèles utilisées pour traiter la réservation en masse. Les valeurs activées vont **de 1 à 8**. **Remarque :** 8 files d'attente au maximum peuvent être utilisées pour la réservation en masse. Même si un utilisateur doté du rôle administrateur définit la propriété sur une valeur supérieure à **8**, seules 8 files d'attente sont créées. La valeur par défaut est **4**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de Vaccine Administration Management (suite)

Propriété	Description
	Pour plus d'informations sur l'activation du traitement parallèle de la réservation en masse, consultez Gérer un nombre élevé de réservations simultanées.
sn_vaccine_sm.search_assist_accessibility	Réduisez la section de l'assistant de recherche et affichez les résultats de recherche même avec un zoom de 200 %. Pour agrandir la section de l'assistant de recherche, cliquez sur **Afficher l'assistant de recherche**. Lorsqu'elle est définie sur **vrai**, cliquer sur **Rechercher** réduit automatiquement la section de l'assistant de recherche. Lorsqu'elle est définie sur **faux**, le système revient à son comportement par défaut.
sn_vaccine_sm.enable_inventory_management	Activez la planification en fonction de l'inventaire disponible pour un centre de programme. La valeur par défaut est **false**. Pour plus d'informations sur l'activation de la gestion des inventaires, consultez Configurer la planification en fonction de l'inventaire pour un centre.
sn_vaccine_sm.im_batch_distribution_days	Définissez le nombre de jours pour la distribution d'un lot d'approvisionnement. Vous pouvez distribuer l'inventaire uniformément sur une plage de dates spécifiée. La valeur par défaut est **7**.
sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine	Changez l'ordre de la sélection de méthode lors de la planification de vos vaccinations. Si cette valeur est définie sur **true**, la méthode sélectionnée automatiquement est basée sur l'ordre de méthode et la disponibilité d'inventaire les plus bas. Lorsqu'elle est définie sur **faux**, la méthode avec l'ordre le plus bas est sélectionnée. **Remarque :** La propriété système s'applique uniquement si la valeur de *sn_vaccine_sm.enable_inventory_management* est **vrai**. La valeur par défaut est **false**.
sn_vaccine_sm.multi_vaccine_availability_check_days	Définissez le nombre de jours à vérifier pour la disponibilité lors de la sélection de méthode.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de Vaccine Administration Management (suite)

Propriété	Description
	Remarque : La propriété système s'applique uniquement si la valeur de *sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine* est **vrai**. La valeur par défaut est **7**.
sn_vaccine_sm.allow_user_selection	Activez ou désactivez la sélection de la méthode multi-vaccin. Lorsque cette valeur est définie sur **true**, les utilisateurs peuvent choisir la méthode lors de la planification et de la replanification de leurs rendez-vous. Lorsqu'elle est définie sur **faux**, le système sélectionne automatiquement la méthode en fonction de la configuration de la propriété système *sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine*. La valeur par défaut est **faux**.
sn_vaccine_sm.covid.test.validity	Définissez la durée maximale en jours utilisée pour les maladies infectieuses, telles que la validité du rapport de test COVID-19. La valeur par défaut est de **3**.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.self_report	Activez ou désactivez l'option en self-report d'immunisation généré lors de la soumission de l'auto-déclaration du vaccin contre la COVID-19. La valeur par défaut est **faux**.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.program_list	Définissez la liste des programmes qui nécessitent une preuve de vaccination.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.covid_sys_id	Définissez l'identifiant système des maladies infectieuses, comme le programme de vaccination contre la COVID-19.
sn_vaccine_sm.enable_cache	Activez ou désactivez le cache inclus dans le champ d'application à utiliser avec l'application. Lorsque la valeur est définie sur **vrai**, le cache inclus dans le champ d'application est activé. Lorsque la valeur est définie sur **faux**, les données ne sont pas mises en cache et sont interrogées directement à partir de la base de données. La valeur par défaut est **vrai**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Vaccine Administration Management

Plusieurs types de composants sont installés avec Vaccine Administration Management, notamment les tables et les rôles d'utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Rôles installés dans Vaccine Administration Management

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Vaccine Administration Management admin [sn_vaccine_sm. admin]	Administrateur spécifique à l'application pour Vaccine Administration Management. **Important :** Par défaut, le rôle administrateur comprend le rôle sn_vaccine_sm.admin. Le rôle sn_vaccine_sm.admin doit être réaffecté à un autre utilisateur, puis supprimé du rôle administrateur. Ce processus protège les données d'application sensibles en limitant l'accès à l'application.	• sn_vaccine_sm.clinician • sn_vaccine_sm.manager • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager
Clinicien [sn_vaccine_sm.clinician]	Peut créer, lire et mettre à jour les demandes de vaccination, les tâches de vaccination et les questionnaires de vaccination.	• sn_vaccine_sm.viewer • agent_workspace_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager • sn_hcls.practitioner
Vaccine Administration Management gestionnaire [sn_vaccine_sm.manager]	Peut créer, lire et mettre à jour les programmes de vaccination, les phases, les centres, les méthodes et les dosages.	• sn_vaccine_sm.viewer • sn_vaccine_sm.model_manager • agent_workspace_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés dans Vaccine Administration Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Vaccine Administration Management Gestionnaire des modèles [sn_vaccine_sm.model_manager]	Peut créer, lire et mettre à jour les modèles de vaccins et les consommables vaccinaux.	• sn_vaccine_sm.model_viewer
Vaccine Administration Management visualiseur de modèle [sn_vaccine_sm.model_viewer]	Accès en lecture seule aux modèles de vaccins et aux consommables vaccinaux.	Aucun
Vaccine Administration Management visionneuse [sn_vaccine_sm.viewer]	Accès en lecture seule aux programmes de vaccination, aux phases, aux centres, aux méthodes et aux dosages.	sn_vaccine_sm.model_viewer
Vaccine Administration Management portail en libre-service pour les utilisateurs [sn_vaccine_sm.user]	Peut demander une vaccination et gérer les rendez-vous.	sn_apptmnt_booking.appointment_booking_
Gestionnaire de tableau de bord Vaccine Administration Management [sn_vaccine_sm.report_manager]	Peut lire et modifier le tableau de bord des rendez-vous.	sn_vaccine_sm.report_viewer
Visionneuse de tableau de bord Vaccine Administration Management [sn_vaccine_sm.report_viewer]	Peut lire le tableau de bord des rendez-vous.	Aucun
Gestionnaire d'inventaire Vaccine Administration Management [sn_vaccine_sm.inventory_manager]	Peut gérer les informations et la distribution du stock de vaccins.	sn_vaccine_sm.inventory_viewer
Visionneur d'inventaire Vaccine Administration Management sn_vaccine_sm.inventory_viewer	Peut lire les tables de gestion de l'inventaire des vaccins.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Vaccine Administration Management Tables d'applications

Table	Description
Centre de programmes actifs [sn_vaccine_sm_st_active_program_center]	Stocke la liste des centres de vaccination qui font partie d'un programme de vaccination et qui sont toujours utilisés.
Posologie [sn_vaccine_sm_dosage]	Stocke les détails des doses de vaccin pour une méthode de vaccination.
Configuration de la réservation en masse [sn_vaccine_sm_mass_booking_config]	Stocke la liste des configurations utilisées pour planifier des vaccinations en masse.
Tâche de réservation en masse [sn_vaccine_sm_mass_booking_job]	Stocke les enregistrements de tâches de réservation en masse, y compris le nombre total de rendez-vous réservés dans la tâche, le nombre total de tâches de vaccination et les réservations échouées lorsqu'une demande de prise de rendez-vous en masse est générée.
Méthode [sn_vaccine_sm_method]	Stocke les détails des méthodes disponibles pour vacciner une personne dans le cadre d'un programme de vaccination.
Informations personnelles [sn_vaccine_sm_personal_info]	Stocke les informations capturées auprès de l'utilisateur pendant le processus d'inscription à la vaccination, y compris la profession, la démographie, l'adresse et la pièce d'identité.
Phase [sn_vaccine_sm_phase]	Stocke les étapes d'une version dans laquelle se trouve un programme de vaccin et quand il est disponible pour l'administration. Inclut la date de début, la date de fin et des critères d'éligibilité supplémentaires.
Programme [sn_vaccine_sm_program]	Stocke la liste des programmes disponibles utilisés pour administrer les vaccinations.
Centre de programmes [sn_vaccine_sm_program_center_mtom]	Stocke la liste des centres de vaccination qui font partie d'un programme de vaccination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vaccine Administration Management Tables d'applications (suite)

Table	Description
Ticket du résultat du test [sn_vaccine_sm_test_result_case]	Stocke les détails d'un ticket de résultat de test, y compris le nom du patient, la date du test, la date d'expiration, les détails d'un programme de vaccination et l'état du résultat du test.
Verrouillage de la prise de rendez-vous de vaccination [sn_vaccine_sm_apptmnt_booking_lock]	Stocke les enregistrements qui agissent comme des verrous sur les créneaux de rendez-vous pendant la procédure de prise de rendez-vous. Les enregistrements sont automatiquement supprimés et les verrous sont relâchés pour un créneau lorsque la prise de rendez-vous est terminée
Configuration du rendez-vous de vaccination [sn_vaccine_sm_appointment_config]	Stocke les configurations utilisées pour les rendez-vous de vaccination.
Centre de vaccination [sn_vaccine_sm_center]	Stocke des détails sur les centres de vaccination, l'emplacement du centre de vaccination, les informations de contact et l'entrepôt du centre de vaccination.
Questionnaire sur la vaccination [sn_vaccine_sm_questionnaire]	Stocke les réponses à un questionnaire envoyé aux utilisateurs ayant réservé un rendez-vous de vaccination.
Demande de vaccination [sn_vaccine_sm_request]	Stocke toutes les demandes de vaccination et le numéro de la tâche de vaccination associée, y compris l'objet de la demande, la vaccination et le programme, ainsi que le statut.
Calendrier de vaccination [sn_vaccine_sm_schedule]	Stocke tous les détails du calendrier de vaccination dans un rendez-vous.
Tâche de vaccination [sn_vaccine_sm_task]	Stocke toutes les tâches de vaccination incluses dans les demandes de vaccination.
Vaccin [sn_vaccine_sm_consumable]	Stocke les détails du stock de vaccins, y compris les informations sur le modèle, la quantité et la disponibilité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vaccine Administration Management Tables d'applications (suite)

Table	Description
Disponibilité des vaccins [sn_vaccine_sm_supply_availability]	Stocke les détails sur la disponibilité d'un vaccin, y compris le centre et la date à partir desquels le vaccin est disponible, le modèle de vaccin et les doses allouées, réservées, utilisées et gaspillées.
Disponibilité des vaccins par lot [sn_vaccine_sm_supply_availability_by_batch]	Stocke les détails du lot d'approvisionnement associé à la disponibilité des vaccins, y compris la date de disponibilité du vaccin et les doses allouées.
Cas de vaccin [sn_vaccine_sm_case]	Stocke les étuis de vaccins.
Rapports de diagnostic sur la gestion des vaccins [sn_vaccine_sm_diagnostic_reports]	Stocke une liste d'utilisateurs enregistrés sans dossier de vaccination. La table est remplie lorsque la tâche **planifiée Gestion de la vaccination - Utilisateurs enregistrés sans demande de vaccination** est exécutée. Par défaut, la tâche planifiée est inactive.
Modèle de vaccin [sn_vaccine_sm_product_model]	Stocke le modèle du vaccin, y compris le type, le fabricant et le numéro de modèle.
Information sur le statut vaccinal [sn_vaccine_sm_vaccine_status_information]	Stocke les informations sur le statut vaccinal, y compris le statut du vaccin, les doses administrées, la méthode de vaccination, le nom du patient et la clé de preuve.
Lot d'approvisionnement en vaccins [sn_vaccine_sm_supply_batch]	Stocke les détails du lot d'un vaccin ajouté à l'inventaire, y compris le type, le nombre de doses et la date de péremption.

Traduction automatique

Modèle de données Vaccine Administration Management

L'application Vaccine Administration Management fournit un modèle de données qui est utilisé dans les workflows d'administration des vaccins.

Le Vaccine Administration Management modèle de données étend le modèle de Healthcare and Life Sciences données.

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

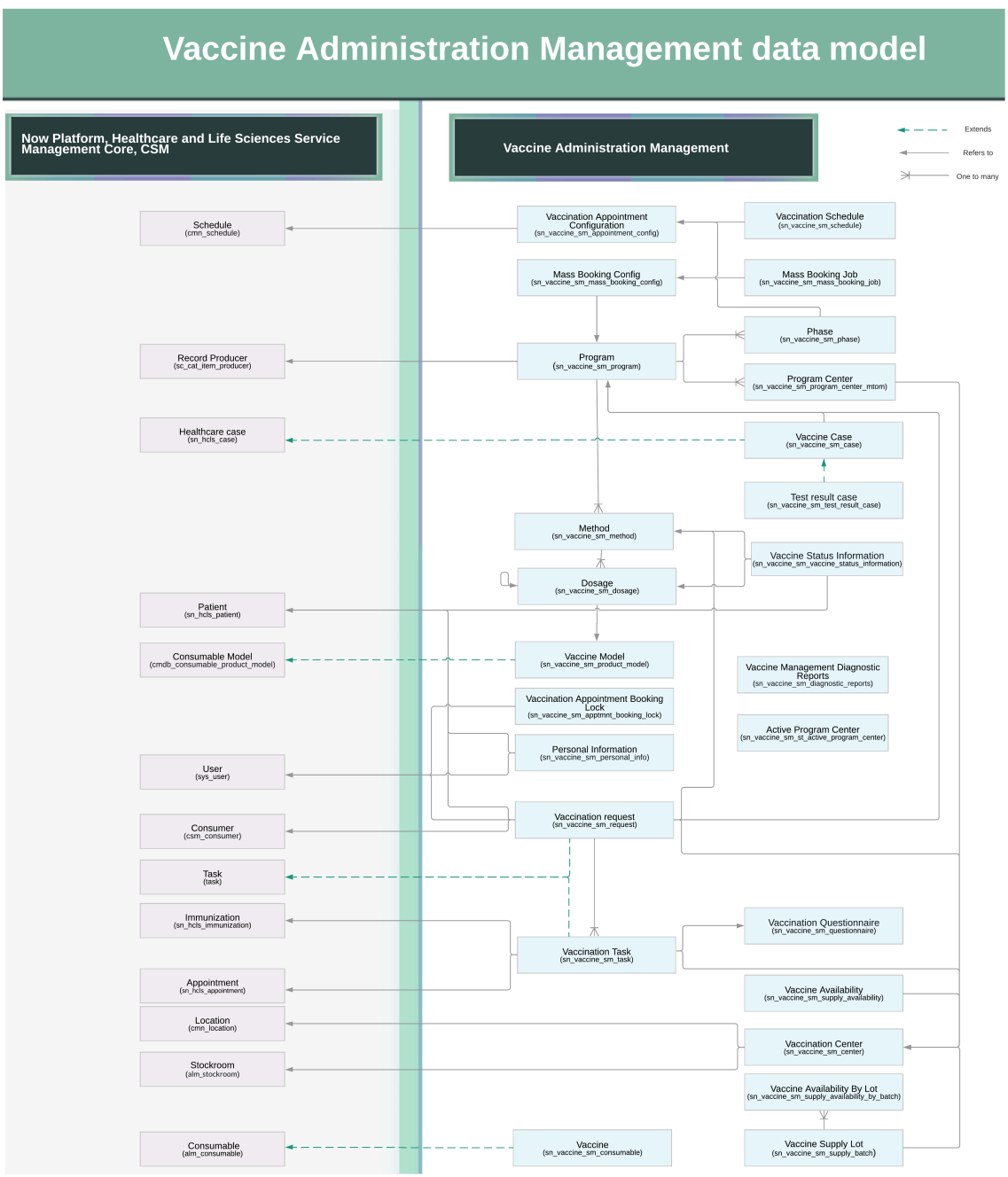
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tables incluses dans l’application Vaccine Administration Management .
- Tables incluses dans l’application Healthcare and Life Sciences Service Management Core .
- Tables issues de l'application Gestion du service client (CSM).
- Tables issues de l'application ServiceNow AI Platform.

Vous pouvez installer l’application Vaccine Administration Management pour utiliser son modèle de données.

Le diagramme suivant montre les tables et leurs relations qui composent le modèle de Vaccine Administration Management données.

Modèle de données Vaccine Administration Management



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le Vaccine Administration Management modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans l'application Vaccine Administration Management pour stocker les données.

Vaccine Administration Management Tables d'applications

Table	Description
Centre de programmes actifs [sn_vaccine_sm_st_active_program_center]	Stocke la liste des centres de vaccination qui font partie d'un programme de vaccination et qui sont toujours utilisés.
Posologie [sn_vaccine_sm_dosage]	Stocke les détails des doses de vaccin pour une méthode de vaccination.
Configuration de la réservation en masse [sn_vaccine_sm_mass_booking_config]	Stocke la liste des configurations utilisées pour planifier des vaccinations en masse.
Tâche de réservation en masse [sn_vaccine_sm_mass_booking_job]	Stocke les enregistrements de tâches de réservation en masse, y compris le nombre total de rendez-vous réservés dans la tâche, le nombre total de tâches de vaccination et les réservations échouées lorsqu'une demande de prise de rendez-vous en masse est générée.
Méthode [sn_vaccine_sm_method]	Stocke les détails des méthodes disponibles pour vacciner une personne dans le cadre d'un programme de vaccination.
Informations personnelles [sn_vaccine_sm_personal_info]	Stocke les informations capturées auprès de l'utilisateur pendant le processus d'inscription à la vaccination, y compris la profession, la démographie, l'adresse et la pièce d'identité.
Phase [sn_vaccine_sm_phase]	Stocke les étapes d'une version dans laquelle se trouve un programme de vaccin et quand il est disponible pour l'administration. Inclut la date de début, la date de fin et des critères d'éligibilité supplémentaires.
Programme [sn_vaccine_sm_program]	Stocke la liste des programmes disponibles utilisés pour administrer les vaccinations.
Centre de programmes [sn_vaccine_sm_program_center_mtom]	Stocke la liste des centres de vaccination qui font partie d'un programme de vaccination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vaccine Administration Management Tables d'applications (suite)

Table	Description
Ticket du résultat du test [sn_vaccine_sm_test_result_case]	Stocke les détails d'un ticket de résultat de test, y compris le nom du patient, la date du test, la date d'expiration, les détails d'un programme de vaccination et l'état du résultat du test.
Verrouillage de la prise de rendez-vous de vaccination [sn_vaccine_sm_apptmnt_booking_lock]	Stocke les enregistrements qui agissent comme des verrous sur les créneaux de rendez-vous pendant la procédure de prise de rendez-vous. Les enregistrements sont automatiquement supprimés et les verrous sont relâchés pour un créneau lorsque la prise de rendez-vous est terminée
Configuration du rendez-vous de vaccination [sn_vaccine_sm_appointment_config]	Stocke les configurations utilisées pour les rendez-vous de vaccination.
Centre de vaccination [sn_vaccine_sm_center]	Stocke des détails sur les centres de vaccination, l'emplacement du centre de vaccination, les informations de contact et l'entrepôt du centre de vaccination.
Questionnaire sur la vaccination [sn_vaccine_sm_questionnaire]	Stocke les réponses à un questionnaire envoyé aux utilisateurs ayant réservé un rendez-vous de vaccination.
Demande de vaccination [sn_vaccine_sm_request]	Stocke toutes les demandes de vaccination et le numéro de la tâche de vaccination associée, y compris l'objet de la demande, la vaccination et le programme, ainsi que le statut.
Calendrier de vaccination [sn_vaccine_sm_schedule]	Stocke tous les détails du calendrier de vaccination dans un rendez-vous.
Tâche de vaccination [sn_vaccine_sm_task]	Stocke toutes les tâches de vaccination incluses dans les demandes de vaccination.
Vaccin [sn_vaccine_sm_consumable]	Stocke les détails du stock de vaccins, y compris les informations sur le modèle, la quantité et la disponibilité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vaccine Administration Management Tables d'applications (suite)

Table	Description
Disponibilité des vaccins [sn_vaccine_sm_supply_availability]	Stocke les détails sur la disponibilité d'un vaccin, y compris le centre et la date à partir desquels le vaccin est disponible, le modèle de vaccin et les doses allouées, réservées, utilisées et gaspillées.
Disponibilité des vaccins par lot [sn_vaccine_sm_supply_availability_by_batch]	Stocke les détails du lot d'approvisionnement associé à la disponibilité des vaccins, y compris la date de disponibilité du vaccin et les doses allouées.
Cas de vaccin [sn_vaccine_sm_case]	Stocke les étuis de vaccins.
Rapports de diagnostic sur la gestion des vaccins [sn_vaccine_sm_diagnostic_reports]	Stocke une liste d'utilisateurs enregistrés sans dossier de vaccination. La table est remplie lorsque la tâche **planifiée Gestion de la vaccination - Utilisateurs enregistrés sans demande de vaccination** est exécutée. Par défaut, la tâche planifiée est inactive.
Modèle de vaccin [sn_vaccine_sm_product_model]	Stocke le modèle du vaccin, y compris le type, le fabricant et le numéro de modèle.
Information sur le statut vaccinal [sn_vaccine_sm_vaccine_status_information]	Stocke les informations sur le statut vaccinal, y compris le statut du vaccin, les doses administrées, la méthode de vaccination, le nom du patient et la clé de preuve.
Lot d'approvisionnement en vaccins [sn_vaccine_sm_supply_batch]	Stocke les détails du lot d'un vaccin ajouté à l'inventaire, y compris le type, le nombre de doses et la date de péremption.

Le Vaccine Administration Management modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans les Healthcare and Life Sciences Service Management Core applications , et ServiceNow AI Platform, Gestion du service client (CSM) pour stocker les données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core, ServiceNow AI Platform et CSM les tables utilisées dans le modèle de Vaccine Administration Management données

Table	Description	Application
Rendez-vous [sn_hcls_appointment]	Fournit les détails de prise de rendez-vous pour un patient.	Healthcare and Life Sciences Service Management Core
Consommable [alm_consumable]	Fournit les actifs associés à un vaccin.	ServiceNow AI Platform
Modèle de consommable [cmdb_consumable_product_model]	Fournit des descriptions des modèles de produits consommables.	ServiceNow AI Platform
Consommateur [csm_consumer]	Fournit les dossiers de patients associés aux dossiers de consommateurs.	CSM
Ticket de santé [sn_hcls_case]	Prend en charge les types de tickets de soins de santé, y compris les tickets de vaccination.	Healthcare and Life Sciences Service Management Core
Immunisation [sn_hcls_immunization]	Fournit des informations sur un événement au cours duquel un patient reçoit un vaccin.	Healthcare and Life Sciences Service Management Core
Emplacement [cmn_location]	Fournit les adresses associées à un patient.	ServiceNow AI Platform
Patient [sn_hcls_patient]	Fournit les détails d'un patient associé aux enregistrements de vaccins.	Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core, ServiceNow AI Platform et CSM les tables utilisées dans le modèle de Vaccine Administration Management données (suite)

Table	Description	Application
Créateur d'enregistrement [sc_cat_item_producer]	Fournit les créateurs d'enregistrements pour un programme de vaccination.	ServiceNow AI Platform
Calendrier [sn_cmn_schedule]	Fournit les calendriers des jours non ouvrés, en jours et heures, à exclure de la disponibilité des rendez-vous pour un calendrier de vaccination.	ServiceNow AI Platform
Tâche [task]	Fournit une série de champs de tâche standard utilisés sur chacune des tables qui permettent de l'étendre.	ServiceNow AI Platform
Utilisateur [sys_user]	Fournit une série de champs d'utilisateur standard utilisés sur chacune des tables qui permettent de l'étendre.	ServiceNow AI Platform

Pour en savoir plus sur Healthcare and Life Sciences Service Management Core les tables , ServiceNow AI Platform et CSM , reportez-vous aux Modèle de données Healthcare and Life Sciencessections , Tables de modèles de données du secteur et Tables installées avec Gestion du service clientèle .

Séparation de domaine et Vaccine Administration Management

Vaccine Administration Management prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application Vaccine Administration Management inclut Séparation de domaine pour les données transactionnelles telles que les programmes de vaccination et les rendez-vous de vaccination. L'application est basée sur le Modèle de données Healthcare and Life Sciences qui inclut également Séparation de domaine.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Vaccine Administration Management

Pour les clients qui utilisent l'application Vaccine Administration Management pour s'inscrire à des programmes de vaccination et prendre des rendez-vous, le domaine est défini à partir de la session de l'utilisateur connecté, dans l'enregistrement créé et les données de santé associées.

Cas d'utilisation

Lorsque les données de santé des prestataires de soins de santé sont séparées par domaines, les demandes de soins de santé et les tâches d'exécution correspondantes sont associées aux domaines client respectifs.

Intégration à Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Vaccine Administration Management est intégré à l'application, ce qui permet des fonctionnalités telles que la ServiceNow® Healthcare and Life Sciences Service Management Core synchronisation de certains enregistrements entre les applications et services, et l'historique des vaccinations que les utilisateurs patients peuvent consulter.

Vaccine Administration Management s'appuie sur l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core pour créer ou relier les dossiers de patients, de consommateurs et de vaccinations existants. L'intégration avec Healthcare and Life Sciences Service Management Core utilise les tables suivantes :

- Table de patients [sn_hcls_patient] : stocke les détails du patient et les liens vers les informations personnelles d'un utilisateur, les dossiers d'utilisateur et de consommateur.
- Table Immunisation [sn_hcls_immunization] : stocke un enregistrement des données d'immunisation qu'un utilisateur associé peut consulter comme son historique de vaccination à partir du portail de vaccination.

L'intégration avec Healthcare and Life Sciences Service Management Core ajoute également le rôle sn_hcls.patient au rôle d'utilisateur Vaccine Administration Management du portail en libre-service [sn_vaccine_sm.user].

Information associée

Santé et sciences de la vie Service Management Core

Table du patient

Table d'immunisation

Redox Inbound Integration

Avec l'application ServiceNow® Redox Inbound Integration , utilisez l'échange bidirectionnel de données en temps réel avec des systèmes de santé externes via la Redox plateforme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

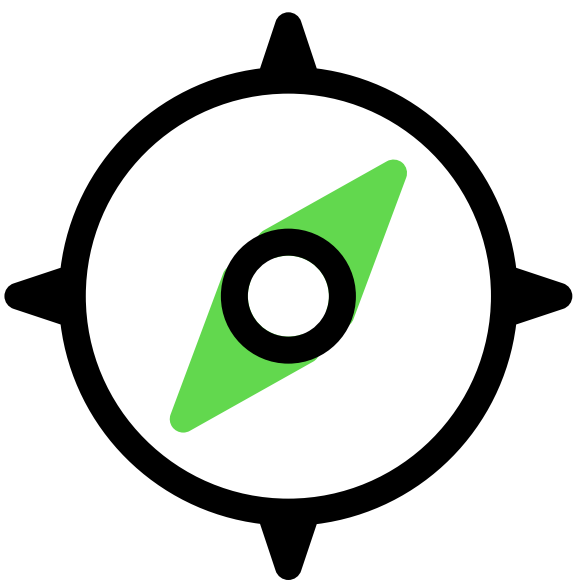
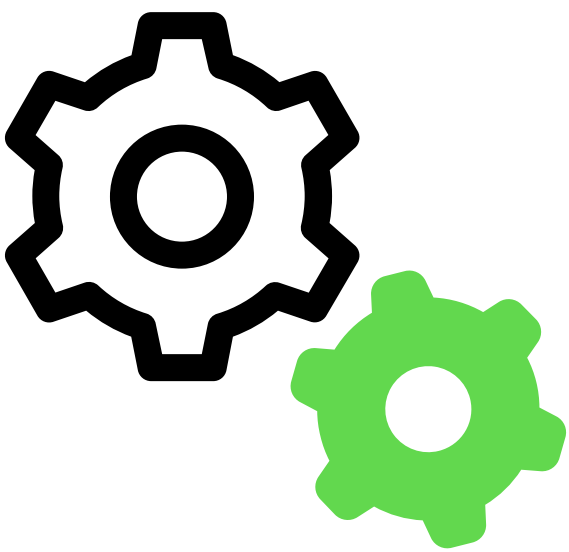
Important :

À partir de la version Yokohama, Redox Inbound Integration est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

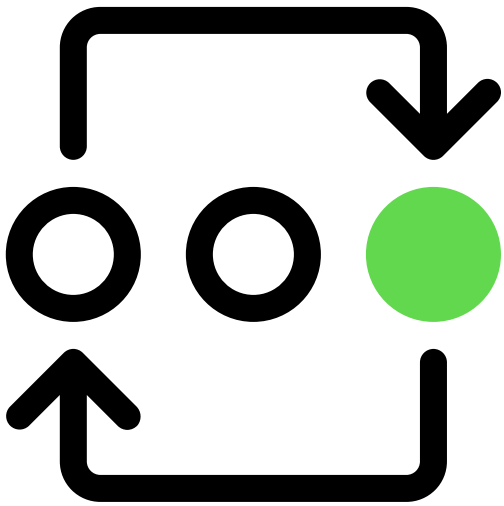
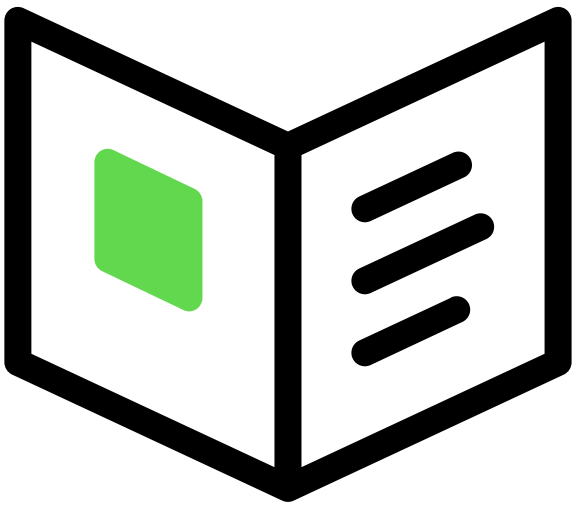
Demander des applications dans l'App Store

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

Explorer	Configurer
	
Découvrez comment les organisations de soins de santé utilisent Redox Inbound Integration.	Planifiez et configurez votre implémentation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Échanger des données	Référence
	
Échangez des données en temps réel entre différents systèmes de santé.	Obtenir des détails sur les modèles de données et les types d'événements pris en charge.

Explorer Redox Inbound Integration

Que vous commenciez ou étendiez l'implémentation de l'application Redox Inbound Integration , envisagez d'en savoir plus sur l'application utilisée pour l'intégration à un système de santé via la Redox plateforme.

Important :

À partir de la version Yokohama, Redox Inbound Integration est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

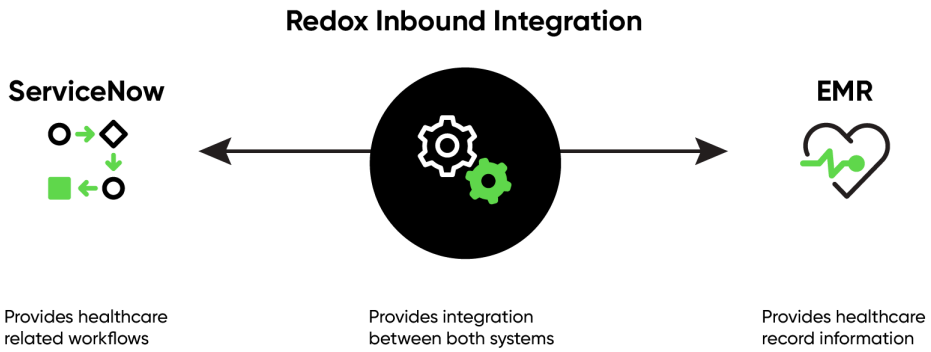
En tant qu'hôpital, payeur (assurance) ou organisation des sciences de la vie, vous pouvez libérer la capacité de soins de plusieurs systèmes de santé en activant des intégrations bidirectionnelles entre eux à l'aide de l'application Redox Inbound Integration . Vous pouvez améliorer l'évolutivité et les options des services entrants et sortants proactifs en utilisant l'application pour l'intégrer aux systèmes de santé qui utilisent la Redox plateforme.

Redox Inbound Integration

L'exemple suivant illustre le Redox Inbound Integration workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Avantages

Redox Inbound Integration fournit les avantages suivants :

Redox Inbound Integration avantages

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
Permet aux systèmes de santé, y compris les systèmes de dossiers médicaux électroniques (DME) et les systèmes de dossiers médicaux électroniques (DSE), de s'intégrer au ServiceNow Healthcare and Life Sciences modèle de données basé sur la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) et les normes du secteur Health Level Seven International (HL7) tout en évitant les coûts et la complexité liés à la mise en œuvre d'intégrations point à point en permettant une intégration bidirectionnelle entre plusieurs systèmes EMR et une ServiceNow instance.	Échanger des données de santé en temps réel avec Redox Inbound Integration	Administrateur/clinicien

Pour commencer à utiliser l'application Redox Inbound Integration , consultez Configuration Redox Inbound Integration.

Configurer Redox Inbound Integration

Liez votre Redox moteur à votre ServiceNow instance pour récupérer des informations d'un système de santé qui utilise la Redox plateforme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

À partir de la version Yokohama, Redox Inbound Integration est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Tâches de configuration pour l'utilisation de l'application Redox Inbound Integration .

1. Installez le Redox Inbound Integration application sur votre ServiceNow instance.
2. Lier votre ServiceNow instance avec votre Redox compte.
3. Configurer l'élément externe Redox Le système de santé en tant que système source pour Redox Inbound Integration.
4. Créer un utilisateur pour Redox Inbound Integration.
5. Affecter des rôles pour Redox Inbound Integration utilisateurs.
6. Configurez votre ServiceNow les informations d'identification d'instance dans le Redox moteur.

Installer Redox Inbound Integration

Vous pouvez installer l'application Redox Inbound Integration (sn_redox) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Yokohama, Redox Inbound Integration est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications d'intégration entrante Redox dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences en matière de licences ou d'abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Redox Inbound Integration (sn_redox) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

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

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

Lier votre ServiceNow instance à votre Redox compte

Créez un point de terminaison d'application OAuth pour que le Redox système de santé externe accède à votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Yokohama, Redox Inbound Integration est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini Redox Inbound Integration à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : sn_hcls.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Dans la liste Registres d'application, cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur la page de l'application OAuth, sélectionnez **Créer un point de terminaison d'API OAuth pour les clients externes**.
4. Sur le formulaire Registres d'application, renseignez les détails du Redox système de santé , notamment le nom, l'ID client, l'accessible depuis le secret client, l'accessible depuis, la durée de vie du jeton d'actualisation et la durée de vie du jeton d'accès.

   Remarque :
   Vous pouvez ignorer les champs **URL de redirection** et **URL du logo** , qui ne sont pas utilisés pour cette configuration.

   Pour plus d'informations, consultez Créer un point de terminaison pour permettre aux clients d'accéder à l'instance .

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le système de santé externe Redox en tant que système source pour Redox Inbound Integration

Autorisez l'application à recevoir Redox Inbound Integration des données du système de santé externe Redox en configurant l'ID source et l'ID de destination du système dans votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Yokohama, Redox Inbound Integration est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Rôle requis : admin

Procédure

Configurez la table Système source [sn_hcls_source_system] pour recevoir des données d'un système de santé externe Redox à l'aide de l'application Redox Inbound Integration .
Pour plus d'informations, consultez Configurer un élément externe Redox Système de santé en tant que système source pour une intégration personnalisée.

Créer un utilisateur pour Redox Inbound Integration

Créez un utilisateur pour que l'application Redox Inbound Integration reçoive des données d'un Redox système de santé.

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Yokohama, Redox Inbound Integration est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Dans la liste Utilisateurs, cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Utilisateur, renseignez les détails de l'utilisateur, y compris l'ID, les prénoms et les noms, l'intégration du calendrier et le fuseau horaire.
4. Dans le champ **Mot de passe** , saisissez un mot de passe pour l'utilisateur.
   Ce mot de passe peut être permanent ou temporaire.
5. **Facultatif :** Autorisez l'utilisateur à changer le mot de passe lors de la première connexion en cochant la case **Réinitialisation du mot de passe requise** .
6. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Pour désigner cet utilisateur comme utilisateur non interactif, cochez la case **Accès au service Web uniquement** .
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Affecter des rôles pour Redox Inbound Integration les utilisateurs.

Information associée

Créer un utilisateur

Affecter des rôles pour Redox Inbound Integration les utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données dans l'application Redox Inbound Integration .

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Yokohama, Redox Inbound Integration est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

- Définissez le périmètre de l'application à l'aide Redox Inbound Integration du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .
- Créer un utilisateur pour Redox Inbound Integration.

Rôle requis : sn_hcls.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Redox Inbound Integration.

Rôles requis pour Redox Inbound Integration

Rôle	Description
sn_hcls.admin	Administre qui peut accéder à l'application Redox Inbound Integration .

Procédure

Affectez le rôle sn_hcls.admin à l'utilisateur de l'application Redox Inbound Integration .
Pour plus d'informations, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Configuration des informations d'identification dans le Redox moteur pour l'envoi de demandes à une ServiceNow instance

Vous configurez les informations d'identification de votre ServiceNow instance dans le Redox moteur pour envoyer des demandes à une ServiceNow instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

À partir de la version Yokohama, Redox Inbound Integration est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

En tant qu'administrateur Redox , configurez les informations d'identification de votre ServiceNow instance dans le Redox moteur pour envoyer des demandes à une ServiceNow instance. Pour plus d'informations, consultez le Redox documentation .

Remarque :

Pour envoyer des ServiceNow demandes à une instance à partir du Redox moteur, assurez-vous de saisir l'URL DE L'API REST au format suivant : `https://<nom d'instance>/api/sn_redox/v1/redox_webhook_callbacks`.

Dans le Redox moteur, une demande est déterminée par le type d'événement et la configuration du workflow pour votre intégration. Pour plus d'informations, consultez Modèles de données et types d'événements pris en charge pour Redox Inbound Integration.

Échanger des données de santé en temps réel avec Redox Inbound Integration

Utilisez l'application Redox Inbound Integration pour échanger facilement des données en temps réel entre différents systèmes de santé. Échangez des données sans dépendre de la manière dont les systèmes de santé individuels stockent et transmettent les données de santé.

Important :

À partir de la version Yokohama, Redox Inbound Integration est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_hcls.admin, vous pouvez recevoir et mettre à jour des données de santé provenant d'un système de santé externe dans une ServiceNow instance pour les tâches suivantes :

Ordonnancement

Informez les systèmes de santé externes des nouveaux rendez-vous et des changements apportés aux rendez-vous existants.

Médicaments

Fournir un aperçu de l'utilisation actuelle et historique des médicaments pour un patient. Permettez une notification en temps réel des nouvelles ordonnances et des modifications ou annulations des ordonnances existantes.

Administration du patient

Fournissez un flux en temps réel, y compris le suivi et l'enregistrement des patients en fonction du processus d'admission, de sortie et de transfert (ADT) dans un système de santé.

Fournisseurs

Envoyez des informations sur le fournisseur, telles que des données démographiques, les qualifications et les rôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réclamations

Fournir des renseignements sur les transactions de demande de remboursement sur les services fournis entre les payeurs et les fournisseurs.

Résumé clinique

Affichez des instantanés des dossiers du patient à certains moments.

Pour obtenir la liste complète des modèles de données pris en charge Redox , consultez Modèles de données et types d'événements pris en charge pour Redox Inbound Integration.

En outre, vous pouvez également utiliser le Redox Electronic Health Record Spoke pour envoyer et mettre à jour des données de santé à partir d'un système de santé externe. Pour plus d'informations, consultez Redox Electronic Health Record Spoke .

Redox Inbound Integration référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les modèles de données et les types d'événements pris en charge pour Redox Inbound Integration.

Important :

À partir de la version Yokohama, Redox Inbound Integration est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Modèles de données et types d'événements pris en charge pour Redox Inbound Integration

Dans le Redox moteur, une demande est déterminée par le type d'événement et le workflow configurés pour votre intégration.

Important :

À partir de la version Yokohama, Redox Inbound Integration est en cours de préparation pour une future dépréciation. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

La table suivante présente une liste des types d'événements dans les Redox modèles de données qui sont pris en charge par l'application Redox Inbound Integration .

Redox Modèles de données et types d'événements pris en charge par l'application Redox Inbound Integration

Modèle de données	Type d'événement
Résumé clinique	Transmission de type push du patient
	Accéder à l'opération Push

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Redox Modèles de données et types d'événements pris en charge par l'application Redox Inbound Integration (suite)

Modèle de données	Type d'événement
Réclamation	Soumission
	Paiement
Fournisseur	Nouveau
	Mettre à jour
	Activer
	Désactiver
Médicaments	Administration
	Nouveau
	Mettre à jour
	Annuler
Administrateurpatient	NouveauPatient
	Mise à jour du patient
	Arrivée
	Annuler
	Décharge
	Pré-admission
	Inscription
Ordonnancement	Nouveau

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Redox Modèles de données et types d'événements pris en charge par l'application Redox Inbound Integration (suite)

Modèle de données	Type d'événement
	Replanifier
	Modification
	Annuler
	NoShow
Planification chirurgicale	Nouveau
	Replanifier
	Modification
	Annuler
	NoShow

Pour plus d'informations sur les modèles de données, voir Types d'événements pour les Redox modèles de données dans la documentation Redox .

Gestion des appareils cliniques

ServiceNow® Gestion des appareils cliniques rationalise la gestion des dispositifs médicaux.

Pour en savoir plus sur la maintenance et l'entretien, consultez Gestion des services sur site . Pour en savoir plus sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la rubrique Enterprise Asset Management for Healthcare .

Système Healthcare Computerized Maintenance Management

Avec l'application ServiceNow® Système Healthcare Computerized Maintenance Management (Healthcare CMMS), gérez le processus en service lié aux appareils médicaux, le processus d'examen de la maintenance des équipements alternatifs (AEM), les problèmes liés aux appareils médicaux et le processus hors service.

Traduction automatique

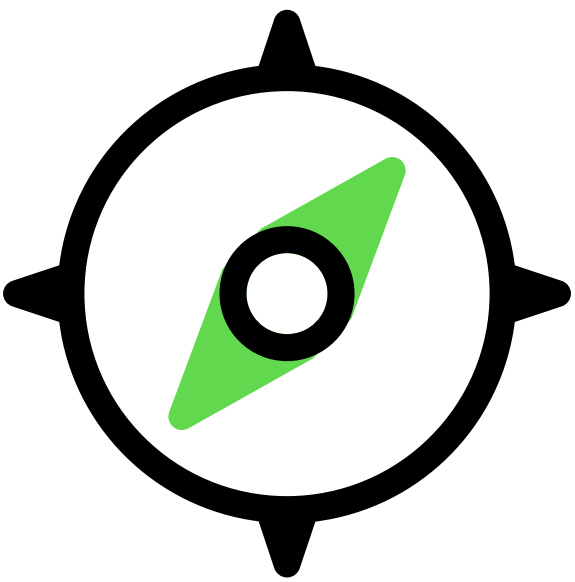
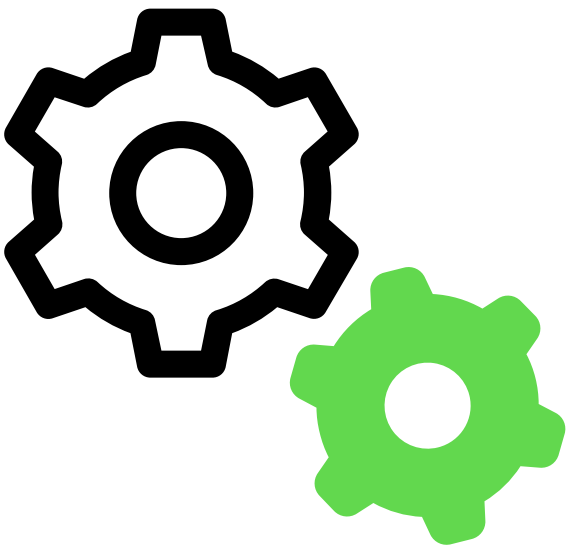
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Demander des applications dans l'App Store

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

Explorer	Configurer	
		
Découvrez comment les organisations de soins de santé utilisent Healthcare CMMS.	Planifiez et configurez votre implémentation.	Gérez les t à parti

Traduction automatique

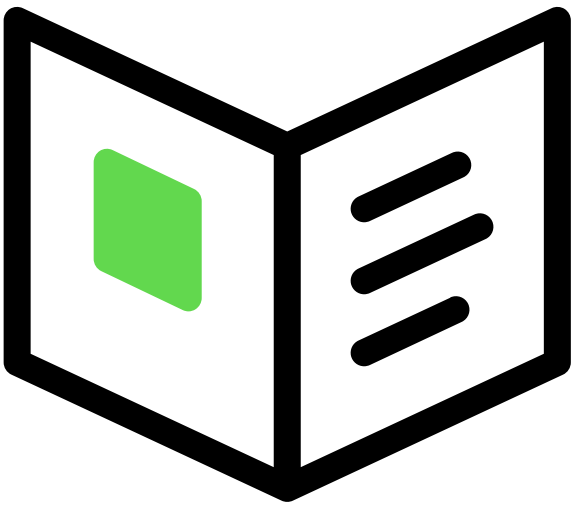
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande de services d’appareils médicaux

Soumettre des demandes d’appareil médical en service, d’examen des demandes AEM, de résolution de problèmes d’appareils médicaux ou d’appareils médicaux hors service

.

Référence



Obtenez des détails sur les composants, y compris les tables.

Traduction automatique

Explorer Système Healthcare Computerized Maintenance Management

Que vous commenciez ou étendiez votre implémentation de l’application (Healthcare CMMS), envisagez d’en savoir plus sur les fonctionnalités disponibles pour gérer les Système Healthcare Computerized Maintenance Management appareils médicaux.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l’article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d’entretien ou des workflows d’inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Pour les ingénieurs cliniques de votre organisation de soins de santé :

- Améliorez la gestion de la conformité en rationalisant les flux de travail des appareils avec les paramètres de risque du patient pour les plans de maintenance.
- Fournissez une visibilité et des données sur tous les appareils (connectés ou non) et les emplacements ou sites dans une seule source de vérité pour dépasser les exigences de conformité.
- Augmentez la productivité de l’équipe grâce au modèle de données d’appareil intégré, aux modèles de commande de travaux, à l’expérience mobile et aux rapports de conformité.

Pour les cliniciens de votre organisation de soins de santé :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Améliorez la satisfaction des cliniciens et réduisez les temps d'indisponibilité des appareils en rationalisant les workflows de signalement des problèmes et de réponse.
- Améliorez la productivité de votre équipe en gérant les appareils dans plusieurs hôpitaux, sites ou entreprises.

Le Healthcare CMMS playbook fournit une expérience guidée pour examiner les tickets liés aux dispositifs médicaux. À l'aide des playbooks, les ingénieurs cliniques peuvent mettre un dispositif médical en service, examiner les plans de maintenance des équipements alternatifs (AEM) et gérer les demandes de mise hors service des dispositifs médicaux associés à un modèle de dispositif médical.

L'application Healthcare CMMS utilise le modèle de données fourni par l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core . Le ticket d'appareil médical est soumis en tant que ticket d'appareil médical en service, de ticket AEM d'appareil médical, de ticket d'appareil médical hors service ou de ticket de problème d'appareil médical et affecté à des ingénieurs cliniques qui peuvent ensuite travailler sur un ticket lié à un problème d'appareil ou utiliser un playbook guidé dans leur Espace de travail instance pour résoudre un problème d'appareil médical en service, un ticket AEM ou un dispositif médical hors service.

Fonctionnalités principales

- Gérez le processus de bout en bout des dispositifs médicaux en service.
- Examinez les demandes AEM de modèles d'appareils médicaux.
- Créez et gérez les problèmes liés aux appareils médicaux pour la maintenance corrective des appareils médicaux à l'aide d'une commande de travaux.
- Gérez le processus de bout en bout des dispositifs médicaux hors service.
- Fournissez une expérience guidée aux ingénieurs cliniques pour terminer la mise en service des appareils médicaux, examiner les Healthcare CMMS demandes AEM et mettre les appareils médicaux hors service à l'aide des Espace de travail playbooks.

Pour démarrer avec l'application Healthcare CMMS, consultez Configuration de la GMAO Santé.

Système Healthcare Computerized Maintenance Management - Scénario d'instruments médicaux en service

Utilisez l'application Système Healthcare Computerized Maintenance Management (Healthcare CMMS) pour mettre les dispositifs médicaux en service et les associer à des plans de maintenance.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Scénario : Un hôpital achète une nouvelle pompe à perfusion qui doit être mise en service et planifiée pour la maintenance planifiée. Un contributeur de l'organisation d'appareils, qui agit en tant que demandeur avec le rôle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor, travaille sur le site de l'hôpital et soumet le formulaire de demande d'appareil médical en service à partir du portail du service client de l'hôpital. Dans le formulaire de demande d'appareil médical en service, le contributeur saisit le modèle de l'appareil médical et les détails de l'appareil médical, tels que le nom du modèle, le numéro de modèle, le fabricant,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

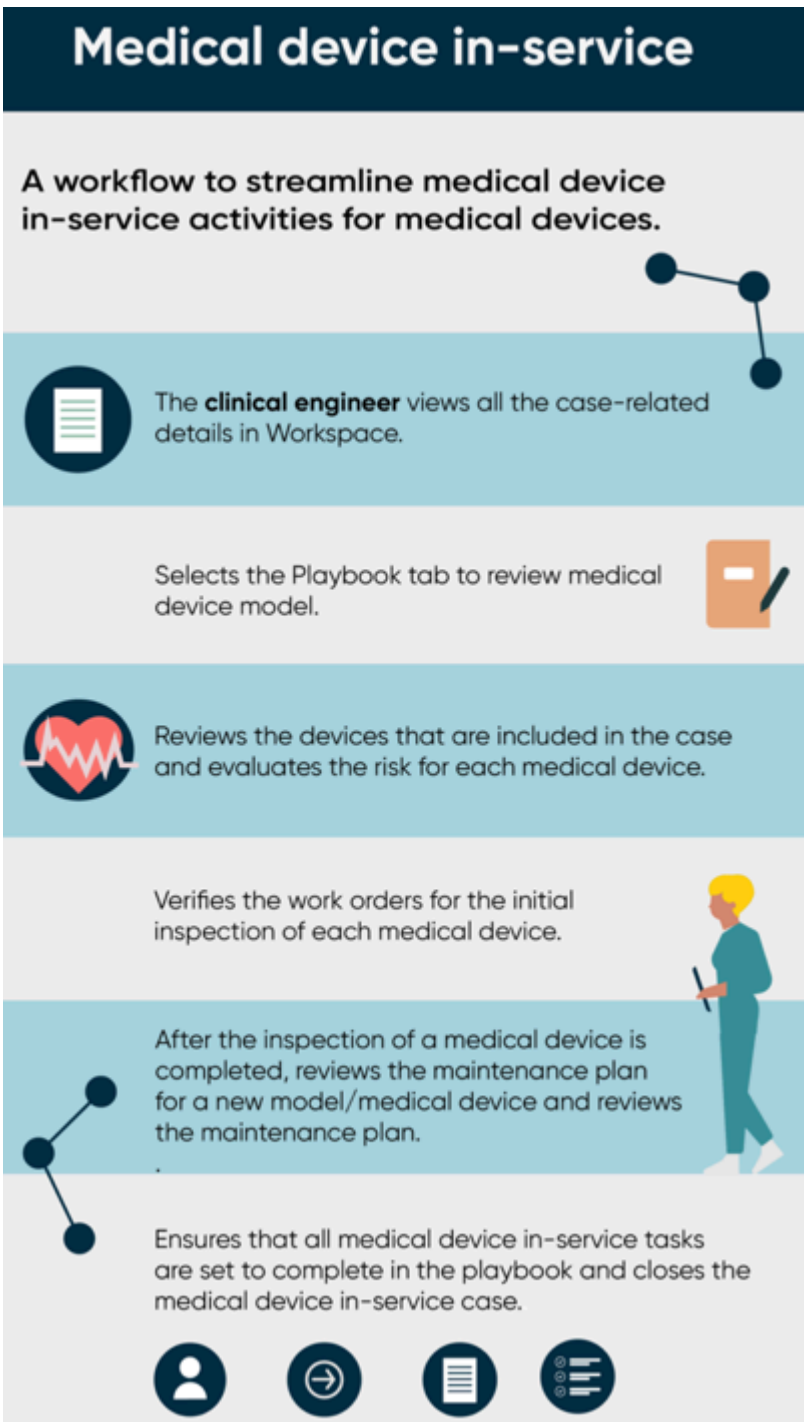
la brève description, le numéro de série, l'organisation et le centre de coûts. Lorsque le nouveau modèle d'appareil médical est défini sur En service, sélectionnez **Autoriser une autre maintenance** dans le formulaire de demande d'appareil médical en service afin de pouvoir saisir une demande pour l'AEM. Après avoir soumis le formulaire de demande d'appareil médical en service, un ticket d'appareil médical en service est créé dans l'instance ServiceNow associée au portail de service client de l'hôpital. Pour résoudre le ticket, le Healthcare CMMS workflow lance un playbook configuré pour les tickets d'appareils médicaux en service . Le ticket est affecté à un ingénieur clinicien qui agit en tant que prestataire avec le rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer.

Le graphique suivant montre comment l'application est utilisée pour le Healthcare CMMS scénario en service des appareils médicaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de l'application pour les Healthcare CMMS appareils médicaux en service



Traduction automatique

Les étapes de workflow suivantes expliquent comment les ingénieurs cliniciens disposant du rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer utilisent l'application Healthcare CMMS pour activer l'appareil médical en service :

1. Utilise le Espace de travail pour afficher le ticket de l'appareil médical en service .
2. Dans Espace de travail, affiche les informations complètes sur l'appareil médical et son modèle dans l'onglet **Détails** .
3. Sélectionne l'onglet **Playbook** pour afficher toutes les informations nécessaires relatives au ticket.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La mise en page d'un playbook permet aux ingénieurs cliniques de se concentrer sur les étapes dont ils sont responsables, tout en offrant une visibilité totale sur le cycle de vie du processus de bout en bout.

4. Examine le modèle d'appareil médical.
5. Examine les dispositifs inclus dans le ticket et évalue les risques pour chaque dispositif médical.
6. Examine les bons de travail pour l'inspection initiale de chaque appareil médical.
7. Une fois l'inspection d'un instrument médical terminée, ajoute un plan de maintenance pour un nouveau modèle ou un nouvel instrument médical et examine le plan de maintenance.
8. S'assure que toutes les tâches en service liées aux dispositifs médicaux sont définies comme terminées dans le playbook et ferme le ticket de l'appareil médical en service.

Système Healthcare Computerized Maintenance Management - Examen du scénario de demande AEM

Utilisez l'application Système Healthcare Computerized Maintenance Management (Healthcare CMMS) pour examiner le plan de maintenance existant lié à un modèle de dispositif médical.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

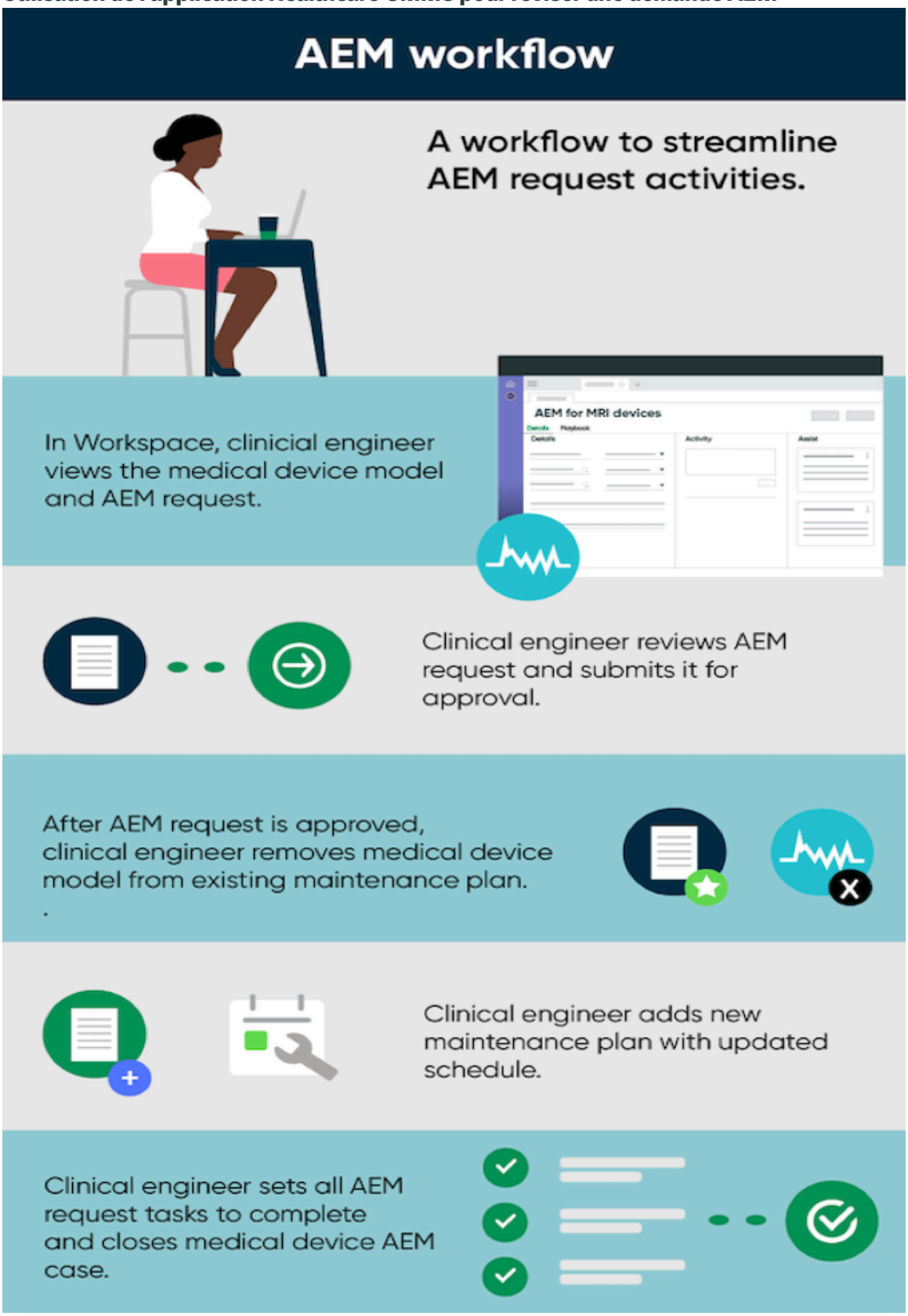
Scénario : un hôpital doit examiner le plan de maintenance existant pour tous les appareils d'IRM associés à un modèle d'appareil médical. Un contributeur de l'organisation de l'appareil qui travaille sur le site de l'hôpital soumet le formulaire de demande de maintenance de l'équipement alternatif (AEM) à partir du portail de service client de l'hôpital. Le formulaire de demande AEM affiche les modèles d'appareils médicaux qui ont été sélectionnés pour autoriser une maintenance alternative dans le formulaire. Dans le formulaire de demande AEM, le contributeur saisit l'organisation du demandeur, le modèle d'appareil médical et d'autres détails, et suggère d'apporter des modifications au calendrier du plan de maintenance. Lorsqu'un ticket AEM d'appareil médical est créé dans l'instance ServiceNow , le Healthcare CMMS workflow lance un playbook configuré pour les tickets AEM d'appareil médical . Le ticket est affecté à un ingénieur clinicien qui agit en tant que prestataire avec le rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer.

Le graphique suivant montre comment l'application est utilisée pour le scénario d'examen de demande Healthcare CMMS AEM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de l'application Healthcare CMMS pour réviser une demande AEM



Traduction automatique

Les étapes de workflow suivantes expliquent comment les ingénieurs cliniciens disposant du rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer utilisent l'application Healthcare CMMS pour examiner la demande AEM pour un modèle de dispositif médical :

1. Utilise le Espace de travail pour afficher le ticket AEM de l'appareil médical .

2. Dans Espace de travail, affiche les informations complètes sur le modèle d'appareil médical et les détails de la demande AEM dans l'onglet **Détails** .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et Espace de travail d'IT sont des marques commerciales et/ou déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Système Healthcare Computerized Maintenance Management - Scénario de dispositifs médicaux hors service

Utilisez l'application Système Healthcare Computerized Maintenance Management (Healthcare CMMS) pour mettre les dispositifs médicaux hors service et créer des ordres de travail de mise au rebut les concernant.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

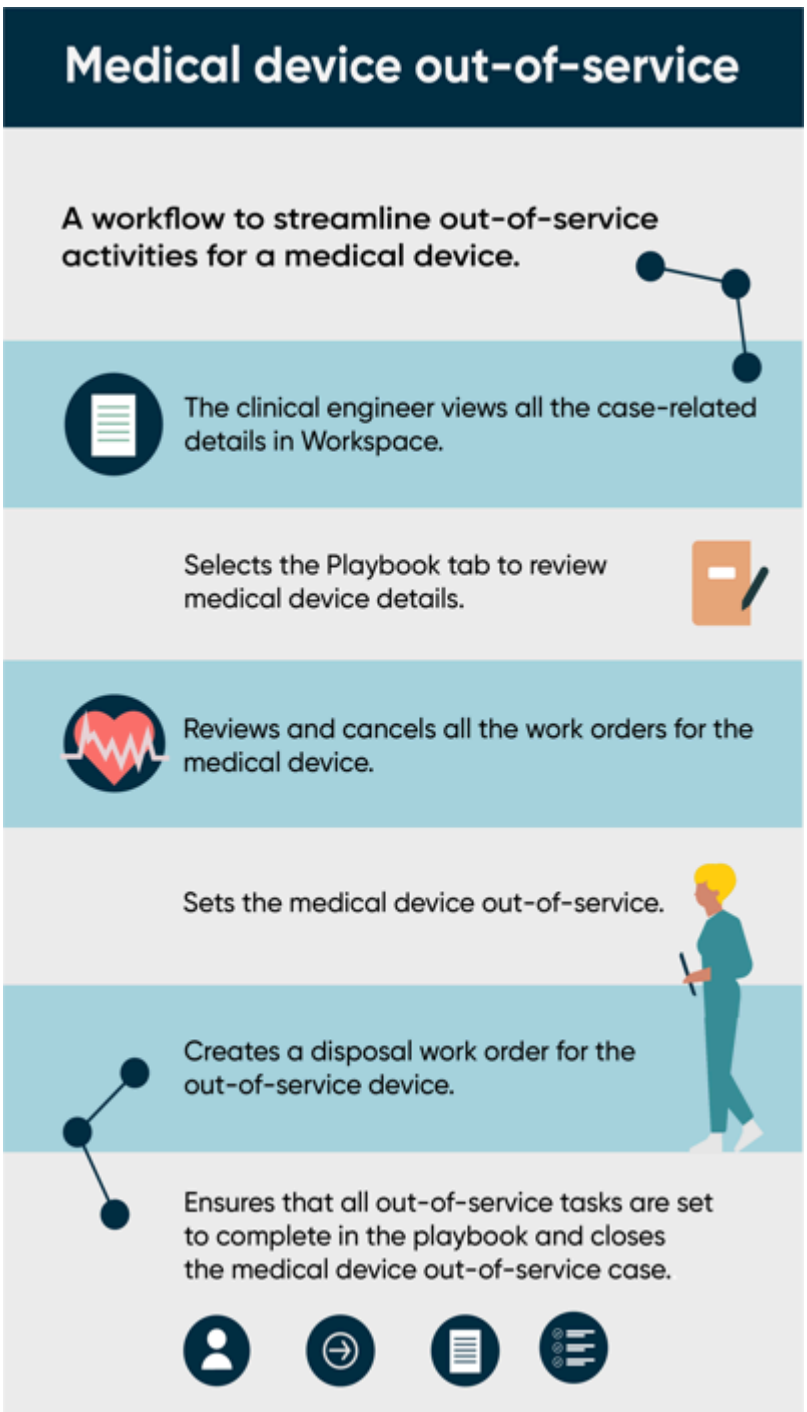
Scénario : Un hôpital doit abandonner ou remplacer un ancien appareil médical par un nouveau modèle. En raison d'un défaut qui le rend irréparable, l'appareil médical à remplacer doit être mis hors service. Un contributeur de l'organisation d'appareils qui agit en tant que demandeur avec le rôle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor travaille sur le site de l'hôpital soumet le formulaire de demande de mise hors service à partir d'un portail de service clientèle de l'hôpital. Dans le formulaire de demande de mise hors service, le contributeur saisit le modèle d'appareil médical et les détails de l'appareil médical, tels que Demandé par, Organisation demandée, Modèle d'appareil, Appareil, Commentaires du demandeur pour l'appareil médical hors service, Description courte. Après avoir soumis le formulaire de demande de mise hors service, un ticket de mise hors service d'un appareil médical est créé dans l'instance ServiceNow associée au portail de service client de l'hôpital. Pour résoudre le ticket, le Healthcare CMMS workflow lance un playbook configuré pour les tickets de dispositifs médicaux hors service . Le ticket est affecté à un ingénieur clinicien qui agit en tant que prestataire avec le rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer.

Le workflow suivant explique comment les ingénieurs cliniciens disposant du rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer utilisent l'application pour les dispositifs médicaux hors service :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de l'application pour les Healthcare CMMS dispositifs médicaux hors service



1. Utilise le Espace de travail pour afficher le ticket de l'appareil médical hors service .
2. Dans Espace de travail, affiche les informations complètes sur l'appareil médical et son modèle dans l'onglet **Détails** .
3. Sélectionne l'onglet **Playbook** pour afficher toutes les informations nécessaires relatives au ticket.

   La mise en page d'un playbook permet aux ingénieurs cliniques de se concentrer sur les étapes dont ils sont responsables, tout en offrant une visibilité totale sur le cycle de vie du processus de bout en bout.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Examine les détails de l’appareil médical.
5. Examine et annule toutes les commandes de travaux pour l’appareil médical connexe.
6. Garantit que toutes les commandes de travaux sont annulées.
7. Définit l’appareil médical sur hors service.
8. Crée l’ordre de travail de mise au rebut de l’appareil hors service.
9. S’assure que toutes les tâches hors service sont définies comme terminées dans le playbook et ferme le ticket de mise hors service de l’appareil médical.

Système Healthcare Computerized Maintenance Management - Signaler un scénario de problème d’instrument médical

Utilisez l’application (Healthcare CMMS) pour signaler les problèmes d’appareils Système Healthcare Computerized Maintenance Management médicaux et effectuer une maintenance corrective.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l’article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d’entretien ou des workflows d’inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

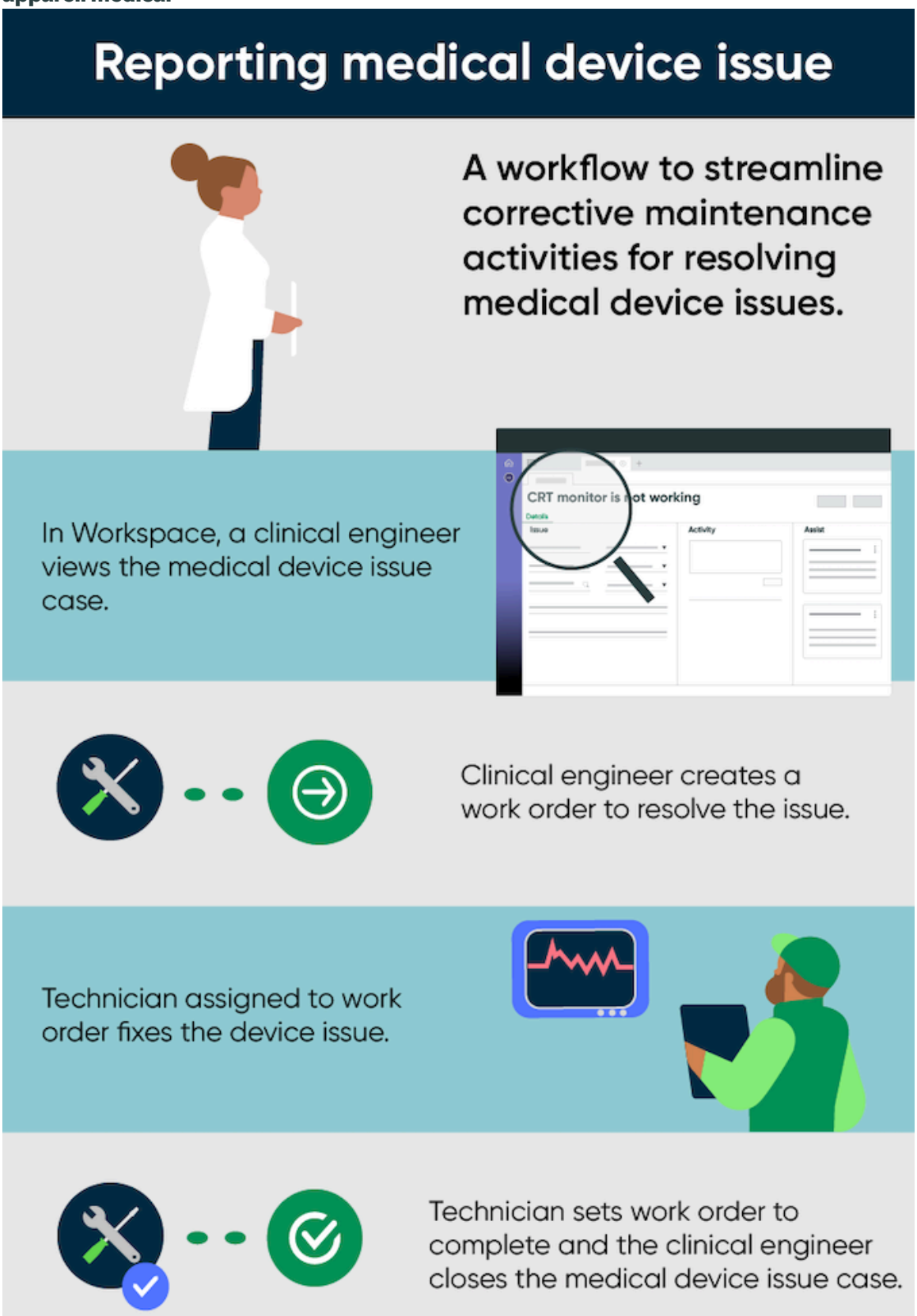
Scénario : Un problème est identifié avec un dispositif médical dans un hôpital et une maintenance corrective doit être effectuée. Une organisation contributrice pour les dispositifs médicaux soumet le formulaire de problème d’appareil médical à partir du portail de service client de l’hôpital. Dans le formulaire de problème, le contributeur saisit l’organisation du demandeur, l’appareil médical, son modèle et d’autres détails du problème. Lorsqu’un ticket de problème d’appareil médical est créé dans l’instance ServiceNow , un ingénieur clinicien qui agit en tant que prestataire avec le rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer peut travailler sur le ticket.

Le graphique suivant montre comment l’application Healthcare CMMS est utilisée pour résoudre le problème des instruments médicaux, comme indiqué dans le scénario.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de l'application pour résoudre un problème lié à un Healthcare CMMS appareil médical



Traduction automatique

Le workflow suivant explique comment les ingénieurs cliniques disposant du rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer utilisent l'application Healthcare CMMS pour résoudre le problème des dispositifs médicaux :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Utilise le Espace de travail pour afficher le ticket de problème de l'appareil médical .
2. Dans Espace de travail, affiche les informations complètes sur l'appareil médical, son modèle et les détails du problème dans l'onglet **Détails** .
3. Crée une commande de travaux pour résoudre le problème.
4. Lorsque la commande de travaux est définie sur Terminé, ferme le ticket de problème de l'appareil médical .

Tableau de bord CMMS

Le tableau de bord GMAO est un lieu central permettant aux utilisateurs de GMAO de surveiller les opérations en cours. Le tableau de bord comprend des rapports qui interrogent la base de données et affichent les résultats.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

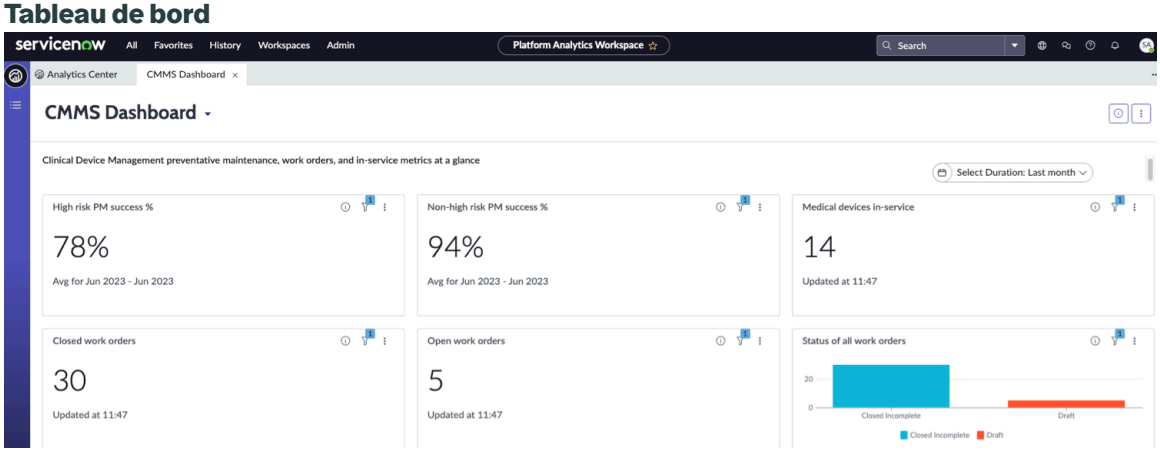
Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Pour accéder au tableau de bord CMMS, installez l'application Pack de contenu Analyse des performances pour les soins de santé CDM. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Système Healthcare Computerized Maintenance Management.

Pour afficher le tableau de bord GMAO, naviguez vers **Espace de travail d'analyse de plateforme** > **Tableaux de bord** > **Tableau de bord CMMS**.

Les tableaux de bord servent de pages d'accueil pour les produits de l'instance. Le tableau de bord GMAO fournit des mesures de tous les dispositifs médicaux. Il affiche également l'état de tous les dispositifs médicaux. Vous pouvez filtrer les widgets en sélectionnant la durée.

Tableau de bord



- **Le % de PM % à risque élevé dans la durée sélectionnée** affiche le pourcentage de commandes de travaux planifiées qui ont été achevées dans les délais pour les instruments médicaux à risque élevé.
- **Le % de PM % à risque non élevé dans la durée sélectionnée** indique le pourcentage de commandes de travaux planifiées qui ont été achevées dans les délais pour les instruments médicaux ne présentant pas de risque élevé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Appareils médicaux en service pendant la durée sélectionnée** Affiche le nombre d'appareils médicaux en service pendant la durée sélectionnée. Cliquez sur le widget pour afficher la liste de tous les appareils médicaux en service. Vous pouvez exporter la liste de tous les appareils médicaux en service.
- **Commandes de travaux fermées dues dans la durée sélectionnée** Affiche le nombre de commandes de travaux fermées dont la date d'échéance demandée se situe dans la durée sélectionnée. Cliquez sur le widget pour afficher la liste de toutes les commandes de travaux fermées. Vous pouvez exporter la liste de toutes les commandes de travaux fermées.
- **Commandes de travaux ouvertes dues dans la durée sélectionnée** Affiche le nombre de commandes de travaux ouvertes dont la date d'échéance demandée se situe dans la durée sélectionnée. Cliquez sur le widget pour afficher la liste de toutes les commandes de travaux ouvertes. Vous pouvez exporter la liste de toutes les commandes de travaux ouvertes.
- **État de toutes les commandes de travaux dues dans la durée sélectionnée** affiche l'état de toutes les commandes de travaux. Cliquez sur le widget pour afficher la liste de toutes les commandes de travaux. Vous pouvez exporter la liste d'état de toutes les commandes de travaux.

Configurer Système Healthcare Computerized Maintenance Management

Configurez l'application (Healthcare CMMS) pour terminer les Système Healthcare Computerized Maintenance Management activités associées à un dispositif médical.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Remarque :
L'application Healthcare CMMS est basée sur le Healthcare CMMS modèle de données qui étend et stocke tous les tickets d'instruments médicaux dans la table Tickets d'appareils Modèle de données Healthcare and Life Sciences médicaux [sn_hcls_cmms_case].

Le tableau suivant donne une vue d'ensemble des tâches de configuration requises pour Healthcare CMMS.

Tâches de configuration Healthcare CMMS

Tâche	Description
Installer Healthcare CMMS.	Installez l'application pour qu'elle Healthcare CMMS fonctionne sur des appareils médicaux.
Affecter des rôles pour Healthcare CMMS utilisateurs.	Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données dans l'application Healthcare CMMS .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration Healthcare CMMS (suite)

Tâche	Description
Utiliser le Healthcare CMMS modèle de données.	Utilisez Healthcare CMMS des tables pour stocker les données relatives aux dispositifs médicaux.
Effectuez les tâches de configuration des demandes en service d'appareils médicaux.	Configurez Healthcare CMMS pour mettre les appareils médicaux en service.
Terminez les tâches de configuration pour l'examen des demandes AEM.	Configurez Healthcare CMMS pour examiner les demandes AEM pour les modèles d'appareils médicaux.
Configurez le processus de génération de rapports des problèmes liés aux appareils médicaux.	Configurez pour Healthcare CMMS générer des rapports sur les problèmes liés aux appareils médicaux à partir du portail de services de votre organisation de soins de santé.
Configuration Healthcare CMMS de la mise hors service des dispositifs médicaux	Configurer Healthcare CMMS pour mettre les appareils médicaux hors service.

Installer Système Healthcare Computerized Maintenance Management

Vous pouvez installer l'application Système Healthcare Computerized Maintenance Management (Healthcare CMMSsn_hcls_cmms) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Healthcare CMMS :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Système Healthcare Computerized Maintenance Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Système Healthcare Computerized Maintenance Management (sn_hcls_cmms) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions.
3. Sélectionnez **Installer**.

Affecter des rôles pour Système Healthcare Computerized Maintenance Management les utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données dans l'application Système Healthcare Computerized Maintenance Management (Healthcare CMMS).

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Définissez le périmètre de l'application sur Système Healthcare Computerized Maintenance Management à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Sélecteur d'application.

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Healthcare CMMS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description	Contient des rô
sn_hcls_cmms.créateur de tickets	Accorde l'accès pour créer des tickets d'appareils médicaux.	sn_hcls_cmms
sn_hcls_cmms.visionneur_de_cas	Accorde l'accès à la visualisation des tickets d'appareils médicaux.	Aucun
sn_hcls_cmms.ingénieur_clinique_	Crée et met à jour des plans de maintenance pour les modèles d'appareils médicaux et des éléments de base d'installation pour les appareils médicaux. Fonctionne sur les boîtiers de dispositifs médicaux.	• sn_custome • sn_hcls_cmr
sn_hcls_cmms.admin_ingénierie_clinique	Administre qui peut accéder à l'application Healthcare CMMS .	• sn_hcls_cmr • sn_risk_adva • wm_admin
sn_hcls_cmms.technicien_ingénierie_clinique	Travaille sur les sites d'appareils médicaux et enregistre les détails dans le formulaire de commande de travaux, y compris les pièces utilisées et les dépenses accessoires.	• sn_hcls.devi • sn_hcls.visio • sn_hcls_cmr • wm_agent
sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor	Crée des tickets pour les dispositifs médicaux pour une organisation en tant que clinicien. **Remarque :** Pour créer des tickets d'appareils médicaux pour une organisation (emplacement de l'entreprise), un utilisateur disposant du rôle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor doit être membre de l'organisation et se voir affecter le type de responsabilité **Contributeur d'emplacement** . La cartographie d'une organisation et de ses membres est incluse dans la table Membre de l'organisation [sn_csm_service_organization_member].	• sn_custome • sn_hcls.devi • sn_hcls.visio • sn_hcls_cmr
sn_hcls_cmms.sm_agent	Accède à toutes les données de l'appareil et à tous les tickets d'appareil médical et les consulte.	• model_mana • sn_fsm_plan • sn_hcls.devi • sn_hcls.four • sn_hcls_cmr

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description	Contient des rô
		• sn_risk_adva • sn_risk_adva

Procédure

Affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la fonction d'administration des utilisateurs dans ServiceNow AI Platform.

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .

Modèle de données Système Healthcare Computerized Maintenance Management

L'application Système Healthcare Computerized Maintenance Management (Healthcare CMMS) fournit un modèle de données à utiliser dans le Healthcare CMMS workflow.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

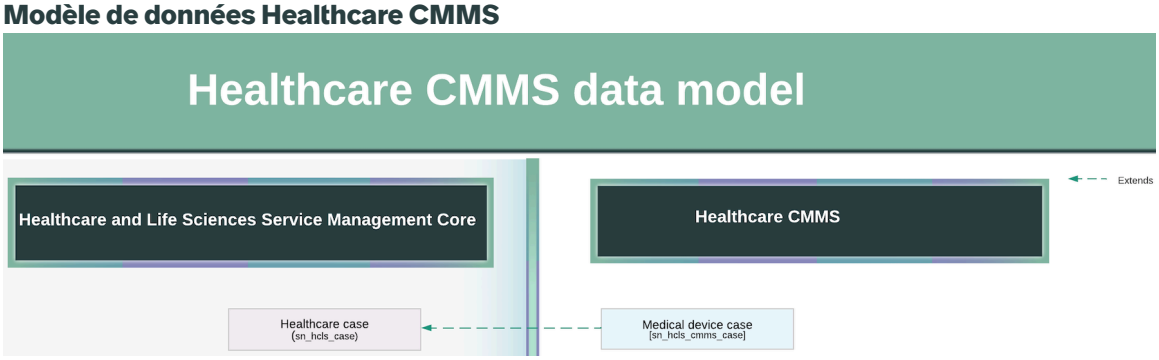
Le Healthcare CMMS modèle de données étend le modèle de Healthcare and Life Sciences données.

Le Healthcare CMMS modèle de données utilise la table Ticket d'appareil médical [sn_hcls_cmms_case] pour stocker les tickets d'appareil médical pour l'appareil médical en service, l'examen de la demande AEM pour un modèle d'appareil médical, la résolution d'un problème d'appareil médical ou l'arrêt d'un appareil médical.

Vous pouvez installer l'application Healthcare CMMS pour utiliser son modèle de données.

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

Modèle de données Healthcare CMMS



Le Healthcare CMMS modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans l'application Healthcare CMMS pour stocker les données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Healthcare CMMS Tables d'applications

Table	Description
Ticket pour dispositif médical [sn_hcls_cmms_case]	Stocke les boîtiers d'appareils médicaux.

Le Healthcare CMMS modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans l'application Healthcare and Life Sciences Service Management Core .

Healthcare and Life Sciences Service Management Core Tables d'applications

Table	Description
Ticket de santé [sn_hcls_case]	Prend en charge les types de tickets de soins de santé.

Pour plus d'informations, consultez Modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Configuration Healthcare CMMS de la mise en service des dispositifs médicaux

Vous devez effectuer les tâches de configuration pour permettre aux ingénieurs cliniques de terminer les demandes en service des appareils médicaux.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Demandes en service d'appareils médicaux Tâches de configuration

Tâche	Description
Configurer un playbook pour mettre les appareils médicaux en service.	Configurez un playbook pour fournir des instructions étape par étape sur la mise en service des dispositifs médicaux.
Configurez le questionnaire d'évaluation des risques pour mettre les dispositifs médicaux en service.	Configurez le questionnaire d'évaluation des risques pour tous les instruments médicaux en service dans un modèle d'appareil médical à l'aide d'une méthodologie d'évaluation des risques.
Configurez le processus de création des appareils médicaux inclus dans	Utilisez des points d'extension scriptés pour décider quels appareils médicaux sont créés après la soumission d'une demande d'appareil médical en service pour un appareil médical.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demandes en service d'appareils médicaux Tâches de configuration (suite)

Tâche	Description
les demandes d'appareils médicaux en service.	
Configurer le processus de soumission des demandes de mise en service des dispositifs médicaux	Configurez le processus de soumission des demandes de mise en service des appareils médicaux à partir du portail de services de votre organisation de soins de santé.

Configuration de playbooks pour mettre les dispositifs médicaux en service

Vous pouvez configurer un playbook pour fournir des instructions étape par étape afin de définir les dispositifs médicaux en service dans l'application Système Healthcare Computerized Maintenance Management (Healthcare CMMS).

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle admin, vous pouvez créer un playbook à l'aide Playbooks de , une ServiceNow AI Platform® fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez Concepteur d'automatisation de processus .

Les playbooks de l'application Healthcare CMMS utilisent l'expérience de Espace de travail configurable de CSM playbook. Par défaut, l'application Healthcare CMMS inclut le playbook pour les dispositifs médicaux en service afin d'aider les ingénieurs cliniques à résoudre les cas de dispositifs médicaux en service.

Configurer un playbook en accédant à **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur d'automatisation de processus**. Vous pouvez sélectionner une définition de processus existante ou créer une nouvelle définition de processus pour le playbook associé aux tickets des dispositifs médicaux. Pour plus d'informations, consultez Définitions des processus .

Remarque :
Lors de la configuration d'une définition de processus pour le playbook associé aux tickets d'appareils médicaux en service, assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur Système Healthcare Computerized Maintenance Management Utilisation du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Configuration du questionnaire d'évaluation des risques pour la mise en service des dispositifs médicaux

Vous pouvez configurer le questionnaire d'évaluation des risques pour définir tous les dispositifs médicaux en service dans un modèle d'appareil médical à l'aide d'une méthodologie d'évaluation des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez configurer une méthodologie d'évaluation des risques pour évaluer les risques liés à l'identification de la sécurité des patients et à la gestion des risques de conformité lors de la mise en service d'un dispositif médical pour votre organisation de soins de santé.

Par défaut, la méthodologie est disponible pour évaluer les `Medical device risk assessment` risques liés aux dispositifs médicaux. Vous pouvez utiliser la méthodologie d'évaluation des risques par défaut pour ajouter un questionnaire d'évaluation des risques liés aux appareils ou créer une autre méthodologie d'évaluation des risques. Pour plus d'informations, voir Configurer une méthodologie d'évaluation des risques .

Notez les points suivants lors de la configuration d'une méthodologie d'évaluation des risques pour évaluer les risques liés aux dispositifs médicaux :

- Le type d'évaluation des risques doit être **Risque résiduel**.
- Le contexte de l'évaluation est configuré pour la table Élément de base d'installation de l'appareil médical [sn_hcls_medical_device_install_base_item].
- L'évaluation résiduelle est générée lorsque vous enregistrez une méthodologie d'évaluation des risques. Vous devez ensuite créer et mapper les facteurs manuels ou questionnaires publiés à l'évaluation résiduelle générée, puis publier l'évaluation et la méthodologie.

  Remarque :
  Les limitations de caractères pour les facteurs manuels sont les suivantes :
  - 100 caractères pour le facteur manuel (question)
  - 50 caractères pour le choix du facteur manuel (réponse)

- La cote de risque résiduel est mappée par défaut à la colonne (champ) du **score de risque** de la table Élément de base d'installation de l'appareil médical [sn_hcls_medical_device_install_base_item]. Par conséquent, le score de risque est affiché sur le playbook pour définir les dispositifs médicaux en service. Vous pouvez modifier la cote de risque résiduel dans une autre colonne (champ) de la table Élément de base d'installation de l'appareil médical [sn_hcls_medical_device_install_base_item].
- L'action d'interface utilisateur pour l'évaluation des risques peut être configurée pour la ServiceNow AI Platform vue. Pour plus d'informations, consultez l'article Bonnes pratiques pour effectuer l'évaluation de n'importe quel objet [KB0826429] dans la base de Now Support connaissances.

Configurer le processus de création des dispositifs médicaux inclus dans les demandes en service

Utilisez des points d'extension scriptés pour décider quels appareils médicaux sont créés après l'envoi d'une demande en service pour un appareil médical.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Définissez le périmètre de l'application à l'aide Système Healthcare Computerized Maintenance Management du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Système Healthcare Computerized Maintenance Management (Healthcare CMMS) installe le sn_hcls_cmms. Le script CreateDevicesForOnboardCase, le script include CreateDevicesForOnboardCase et le point d'extension CreateDevicesForOnboardCase

Le sn_hcls_cmms. Le script CreateDevicesForOnboardCase est préconfiguré pour rendre le formulaire de demande de dispositifs médicaux en service disponible par défaut dans l'application. Avant de créer un ticket de demande d'appareil médical en service, l'application exécute la sn_hcls_cmms. CreateDevicesForOnboardCase et utilise la logique de workflow de soumission suivante pour créer des enregistrements et éviter la duplication des enregistrements :

1. Créez un appareil médical si le numéro de série de l'appareil n'existe pas.
2. Créez un modèle d'appareil médical s'il n'en existe pas ou associez-le à un modèle existant tel qu'inclus dans le formulaire de demande d'appareil médical en service.
3. Créer des bons de travail pour l'inspection initiale des appareils médicaux.
4. Définissez l'état des appareils sur **Installé** lorsque le ticket d'appareil médical en service est défini sur **Fermé terminé**.

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

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans la colonne **Nom de l'API** , recherchez et cliquez **sur sn_hcls_cmms. CreateDevicesForOnboardCase**.
3. Dans le formulaire Point d'extension, sélectionnez un include de script pour utiliser le point d'extension CreateDevicesForOnboardCase en créant et en inscrivant un include de script personnalisé.

   Vous pouvez vous référer à l'include de script `CreateDevicesForOnboardCase` fourni avec l'application pour créer un include de script personnalisé afin de définir les tickets d'appareils médicaux en service. Pour plus d'informations, consultez Registering custom script includes against the scripted extension points .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Personnalisez la logique du workflow de soumission de votre formulaire de demande d'appareil médical en service en ajoutant les méthodes createDevices, checkForDuplicateDevices, checkForDuplicateDevicesForNewModel, associateToExistingModel, createModel, createInspectionWorkOrders, installDevices et cancelDevices à votre include de script qui implémente le point d'extension CreateDevicesForOnboardCase .
Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour un point d'extension et fournir un numéro d'ordre pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée en premier.

Personnalisations en service des appareils médicaux

Personnalisation	Implémentation
Créez un appareil médical uniquement lorsque le modèle sélectionné contient un appareil avec un numéro de série unique.	Incluez la méthode createDevices du point d'extension CreateDevicesForOnboardCase dans l'implémentation.
Lors de la sélection d'un modèle d'appareil médical existant, vérifiez si les numéros de série des appareils médicaux inclus dans la demande d'appareil médical en service existent.	Incluez la méthode checkForDuplicateDevices du point d'extension CreateDevicesForOnboardCase dans l'implémentation.
Lors de l'ajout d'un nouveau modèle d'appareil médical, vérifiez si les numéros de série des appareils médicaux inclus dans la demande d'appareil médical en service existent.	Incluez la méthode checkForDuplicateDevicesForNewModel du point d'extension CreateDevicesForOnboardCase dans l'implémentation.
Vérifiez s'il existe un modèle d'appareil médical existant portant le même nom, le même numéro de série et le même fabricant inclus dans la demande d'appareil médical en service et associez le modèle de l'appareil médical au ticket d'appareil médical en service.	Incluez la méthode associateToExistingModel du point d'extension CreateDevicesForOnboardCase dans l'implémentation.
Créez un modèle d'appareil médical avec le nom, le numéro de série, le fabricant et la description inclus dans la demande d'appareil médical en service et associez le modèle d'appareil médical au ticket d'appareil médical en service.	Incluez la méthode createModel du point d'extension CreateDevicesForOnboardCase dans l'implémentation.
Créez des bons de travail pour l'inspection initiale de chaque dispositif médical inclus dans le ticket de dispositif médical en service.	Inclure la méthode createInspectionWorkOrders du point d'extension CreateDevicesForOnboardCase dans l'implémentation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnalisation	Implémentation
Définissez l'état des appareils médicaux associés au ticket d'appareil médical en service sur **Installé**.	Incluez la méthode installDevices du point d'extension CreateDevicesForOnboardCase dans l'implémentation.
Définissez l'état des appareils médicaux associés au ticket d'appareil médical en service sur **Annulé**.	Incluez la méthode cancelDevices du point d'extension CreateDevicesForOnboardCase dans l'implémentation.

5. Sur le formulaire Point d'extension, cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer le processus de soumission des demandes en service pour les dispositifs médicaux

Vous pouvez configurer le processus de soumission des demandes pour les instruments médicaux en service à partir du portail de services de votre organisation de soins de santé.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Par défaut, les utilisateurs disposant du rôle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor peuvent créer des tickets d'appareils médicaux en service à partir d'une page Portail de service client d'un établissement de santé. L'option *Medical device in-service* disponible dans le menu Ticket de la page Portail de service client permet de créer des tickets d'appareils médicaux en service.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement *Medical device in-service* , disponible par défaut, ou créer votre propre créateur d'enregistrement pour activer la création de tickets d'appareils médicaux en service à partir d'un portail de services. Vous pouvez inclure le créateur d'enregistrement de création de tickets d'appareils médicaux en service dans un catalogue de services et afficher le catalogue de services en tant que module sur la page du portail de services. Vous pouvez ensuite permettre aux utilisateurs disposant du rôle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor d'utiliser le module pour créer des tickets d'appareils médicaux en service.

Pour en savoir plus sur les créateurs d'enregistrements et les catalogues de services, consultez Créateur d'enregistrement et Configuration d'un catalogue de services .

Configuration Healthcare CMMS pour la révision des demandes AEM

Vous devez effectuer les tâches de configuration pour permettre aux ingénieurs cliniques de terminer les demandes d'examen pour la maintenance des équipements alternatifs (AEM) associés aux appareils médicaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Appareils médicaux Tâches de configuration des demandes de révision AEM

Tâche	Description
Configurez un playbook pour examiner les demandes AEM d'appareils médicaux.	Configurez un playbook pour fournir des instructions étape par étape pour résoudre les tickets d'appareils médicaux afin d'examiner la demande AEM pour un modèle d'appareil médical.
Configuration du processus de soumission des demandes AEM.	Configurez le processus de soumission des demandes AEM à partir du portail de services de votre organisation de soins de santé.
Configurez le processus d'approbation d'AEM pour un modèle d'appareil médical.	Définissez les conditions d'approbation des changements apportés au plan de maintenance actuel pour un modèle d'appareil médical associé à un ticket AEM d'appareil médical .

Configuration de playbooks pour l'examen des demandes AEM pour les appareils médicaux

Configurez un playbook pour fournir des instructions étape par étape pour la résolution des tickets d'appareils médicaux afin d'examiner les demandes de maintenance des équipements alternatifs (AEM) dans l'application Système Healthcare Computerized Maintenance Management (Healthcare CMMS).

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle admin, vous pouvez créer un playbook à l'aide Playbooks de , une ServiceNow AI Platform® fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez Concepteur d'automatisation de processus .

Les playbooks de l'application Healthcare CMMS utilisent l'expérience de Espace de travail configurable de CSM playbook. Par défaut, l'application Healthcare CMMS inclut le playbook pour examiner les demandes AEM pour les modèles d'appareils médicaux et ses appareils afin d'aider les ingénieurs cliniques à résoudre les tickets AEM d'appareils médicaux.

Configurer un playbook en accédant à **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur d'automatisation de processus**. Vous pouvez sélectionner une définition de processus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

existante ou créer une nouvelle définition de processus pour le playbook associé aux tickets des dispositifs médicaux. Pour plus d'informations, consultez Définitions des processus .

Remarque :
Lors de la configuration d'une définition de processus pour le playbook associé aux tickets AEM d'appareils médicaux , assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur Système Healthcare Computerized Maintenance Management l'utilisation du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Configuration du processus de soumission des demandes AEM

Vous pouvez configurer le processus de demande d'examen de la maintenance de l'équipement alternatif (AEM) pour les modèles d'appareils médicaux à partir d'un portail de services de votre organisation de soins de santé.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Par défaut, les utilisateurs disposant du rôle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor peuvent créer des tickets AEM d'appareils médicaux à partir d'une page Portail de service clientèle d'une organisation de soins de santé. L'option *`Request AEM review`* est disponible dans le menu Ticket de la page Portail de service client pour créer des tickets AEM d'appareils médicaux.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement *`Request AEM review`* , disponible par défaut, ou créer votre propre créateur d'enregistrement pour activer la création de tickets AEM d'appareils médicaux à partir d'un portail de services. Vous pouvez inclure le créateur d'enregistrement pour la création de tickets AEM d'appareils médicaux dans un catalogue de services et afficher le catalogue de services en tant que module sur la page du portail de services. Vous pouvez ensuite permettre aux utilisateurs disposant du rôle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor d'utiliser le module pour créer des tickets AEM d'appareils médicaux.

Pour en savoir plus sur les créateurs d'enregistrements et les catalogues de services, consultez Créateur d'enregistrement et Configuration d'un catalogue de services .

Configuration du processus d'approbation des demandes AEM

Vous pouvez définir les conditions d'approbation des modifications apportées au plan de maintenance actuel pour un modèle d'appareil médical associé à un ticket AEM d'appareil médical .

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez configurer des tables de décision pour lancer le workflow d'approbation d'une demande de maintenance d'équipement alternatif (AEM) lorsque la condition de décision est satisfaite pour un ticket AEM d'appareil médical . Par exemple, dans le cadre du processus de planification du plan de maintenance, vous pouvez définir des conditions pour envoyer la demande d'approbation AEM à des utilisateurs spécifiques pour révision et approbation du plan lorsque l'état de l'AEM de l'appareil médical est défini sur **Examen en cours**.

Pour configurer les tables de décision pour les tickets AEM d'appareils médicaux , accédez à **Tous** > **Définition du système** > **Tables de décision**. Lors de la configuration de tables de décision pour les tickets AEM d'appareils médicaux , associez la colonne de la table Ticket d'appareils médicaux [sn_hcls_cmms_case] en tant qu'entrée de décision. Par défaut, la table Décision d'approbation AEM pour les appareils médicaux est disponible dans l'application Système Healthcare Computerized Maintenance Management (Healthcare CMMS) pour configurer les conditions de décision d'approbation des demandes AEM.

La règle métier **Déclencher l'approbation AEM de l'appareil médical** s'exécute lorsqu'un ingénieur clinique sélectionne **Demander l'approbation** lors de l'examen d'une demande AEM dans le playbook. La règle métier déclenche le workflow d'approbation, s'il est disponible, pour la révision AEM. Lorsque les conditions de décision sont satisfaites, la demande d'approbation est envoyée à tous les approbateurs. Si aucun workflow d'approbation n'est disponible, la demande AEM est automatiquement approuvée.

Remarque :
Lors de la configuration du flux **d'approbation** des décisions à l'aide de la Studio de workflow fonctionnalité, assurez-vous que le champ Approbation configuré pour la table Ticket de l'appareil médical [sn_hcls_cmms_case] est défini sur **Approbation** pour le dernier niveau de l'action d'approbation uniquement. Pour plus d'informations, consultez Étape Demander une approbation .

Pour en savoir plus, consultez Decision Tables .

Configuration Healthcare CMMS de la mise hors service des dispositifs médicaux

Vous devez effectuer les tâches de configuration pour permettre aux ingénieurs cliniques de terminer les demandes de mise hors service pour les appareils médicaux.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Demandes d'appareils médicaux hors service Tâches de configuration

Tâche	Description
Configuration de playbooks pour mettre les dispositifs médicaux hors service.	Configurez un playbook pour fournir des instructions étape par étape sur la mise hors service des appareils médicaux.
Configuration du processus de soumission des demandes de mise hors service des	Configurez le processus de soumission des demandes de mise hors service des appareils médicaux à partir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demandes d'appareils médicaux hors service Tâches de configuration (suite)

Tâche	Description
dispositifs médicaux pour les dispositifs médicaux.	du portail de services de votre organisation de soins de santé.

Configuration de playbooks pour mettre les dispositifs médicaux hors service

Vous pouvez configurer un playbook pour fournir des instructions étape par étape afin de mettre les appareils médicaux hors service dans l'application Système Healthcare Computerized Maintenance Management (Healthcare CMMS).

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle admin, vous pouvez créer un playbook à l'aide Playbooks de , une ServiceNow AI Platform® fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez Concepteur d'automatisation de processus .

Les playbooks de l'application Healthcare CMMS utilisent l'expérience de Espace de travail configurable de CSM playbook. Par défaut, l'application Healthcare CMMS inclut le playbook pour les dispositifs médicaux hors service afin d'aider les ingénieurs cliniques à résoudre les tickets de dispositifs médicaux hors service.

Configurer un playbook en accédant à **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur d'automatisation de processus**. Vous pouvez sélectionner une définition de processus existante ou créer une nouvelle définition de processus pour le playbook associé aux tickets des dispositifs médicaux. Pour plus d'informations, consultez Définitions des processus .

Remarque :
Lors de la configuration d'une définition de processus pour le playbook associé aux tickets de dispositifs médicaux hors service, assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur l'utilisation Système Healthcare Computerized Maintenance Management du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Configuration du processus de soumission des demandes de mise hors service des dispositifs médicaux pour les dispositifs médicaux

Vous pouvez configurer le processus de soumission des demandes de mise hors service des appareils médicaux à partir du portail de services de votre organisation de soins de santé.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, les utilisateurs disposant du rôle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor peuvent créer des tickets hors service d'appareils médicaux à partir d'une page Portail de service client d'une organisation de soins de santé. L'option *Medical device out-of-service* disponible dans le menu Ticket de la page Portail de service client permet de créer des tickets d'appareils médicaux hors service.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement *Medical device out-of-service* , disponible par défaut, ou créer votre propre créateur d'enregistrement pour activer la création de tickets d'appareils médicaux hors service à partir d'un portail de services. Vous pouvez inclure le créateur d'enregistrement de création de tickets hors service d'appareils médicaux dans un catalogue de services et afficher le catalogue de services en tant que module sur la page du portail de services. Vous pouvez ensuite permettre aux utilisateurs disposant du rôle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor d'utiliser le module pour créer des tickets de dispositifs médicaux hors service.

Pour en savoir plus sur les créateurs d'enregistrements et les catalogues de services, consultez Créateur d'enregistrement et Configuration d'un catalogue de services .

Configuration du processus de génération de rapports des problèmes liés aux dispositifs médicaux

Vous pouvez configurer le processus de génération de rapports sur les problèmes liés aux appareils médicaux à partir du portail de services de votre organisation de soins de santé.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Par défaut, les utilisateurs disposant du rôle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor peuvent créer des tickets de problème d'appareil médical à partir d'une page Portail de service client d'une organisation de soins de santé. L'option *Report medical device issue* est disponible à partir du menu Ticket sur la page du portail de service client pour créer des tickets de problème d'appareil médical.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur ou contributeur, vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement *Report medical device issue* , disponible par défaut, ou créer votre propre créateur d'enregistrement pour activer la création de tickets de problème d'appareil médical à partir d'un portail de services. Vous pouvez inclure le créateur d'enregistrement permettant de créer des tickets de problème d'appareil médical dans un catalogue de services et afficher le catalogue de services en tant que module sur la page du portail de services. Vous pouvez ensuite permettre aux utilisateurs ayant le rôle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor d'utiliser le module pour créer des tickets de problème d'appareil médical.

Pour en savoir plus sur les créateurs d'enregistrements et les catalogues de services, consultez Créateur d'enregistrement et Configuration d'un catalogue de services .

Gestion des tickets liés aux dispositifs médicaux dans Espace de travail

Vous pouvez l'utiliser Espace de travail pour gérer les tickets d'appareils médicaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

En tant qu'ingénieur clinique, gérez les types de cas de dispositifs médicaux suivants à partir de Espace de travail:

Ticket en service de l'appareil médical

Lorsqu'une demande d'appareil médical en service est soumise à partir d'un portail de services, un ticket d'appareil médical en service est créé. En tant qu'ingénieur clinique, vous pouvez utiliser Espace de travail pour afficher les cas d'appareils médicaux en service et compléter la demande en service pour un appareil médical.

Ticket AEM pour les appareils médicaux

Lorsqu'une demande d'examen d'une demande de maintenance d'équipement alternatif (AEM) pour un modèle d'appareil médical est soumise à partir d'un portail de services, un ticket AEM d'appareil médical est créé. En tant qu'ingénieur clinique, vous pouvez utiliser Espace de travail pour afficher des tickets AEM d'appareils médicaux et effectuer la demande d'examen AEM pour un modèle d'appareil médical.

Ticket d'incident pour les appareils médicaux

Lorsqu'un problème d'appareil médical est signalé à partir d'un portail de services, un ticket de problème d'appareil médical est créé. En tant qu'ingénieur clinique, vous pouvez utiliser Espace de travail pour consulter les tickets de problèmes liés aux dispositifs médicaux et effectuer la maintenance corrective des appareils médicaux afin de résoudre les problèmes liés aux appareils médicaux.

Ticket hors service de l'appareil médical

Lorsqu'une demande de mise hors service d'un dispositif médical est soumise à partir d'un portail de services, un ticket de mise hors service d'un appareil médical est créé. En tant qu'ingénieur clinique, vous pouvez utiliser Espace de travail pour afficher les tickets de mise hors service d'un appareil médical et effectuer la demande de mise hors service d'un appareil médical.

Affichage de la page de destination des tickets pour les dispositifs médicaux dans Espace de travail

En tant qu'ingénieur clinique, vous pouvez utiliser la page de destination du pour analyser et accéder rapidement aux boîtiers de Espace de travail dispositifs médicaux.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

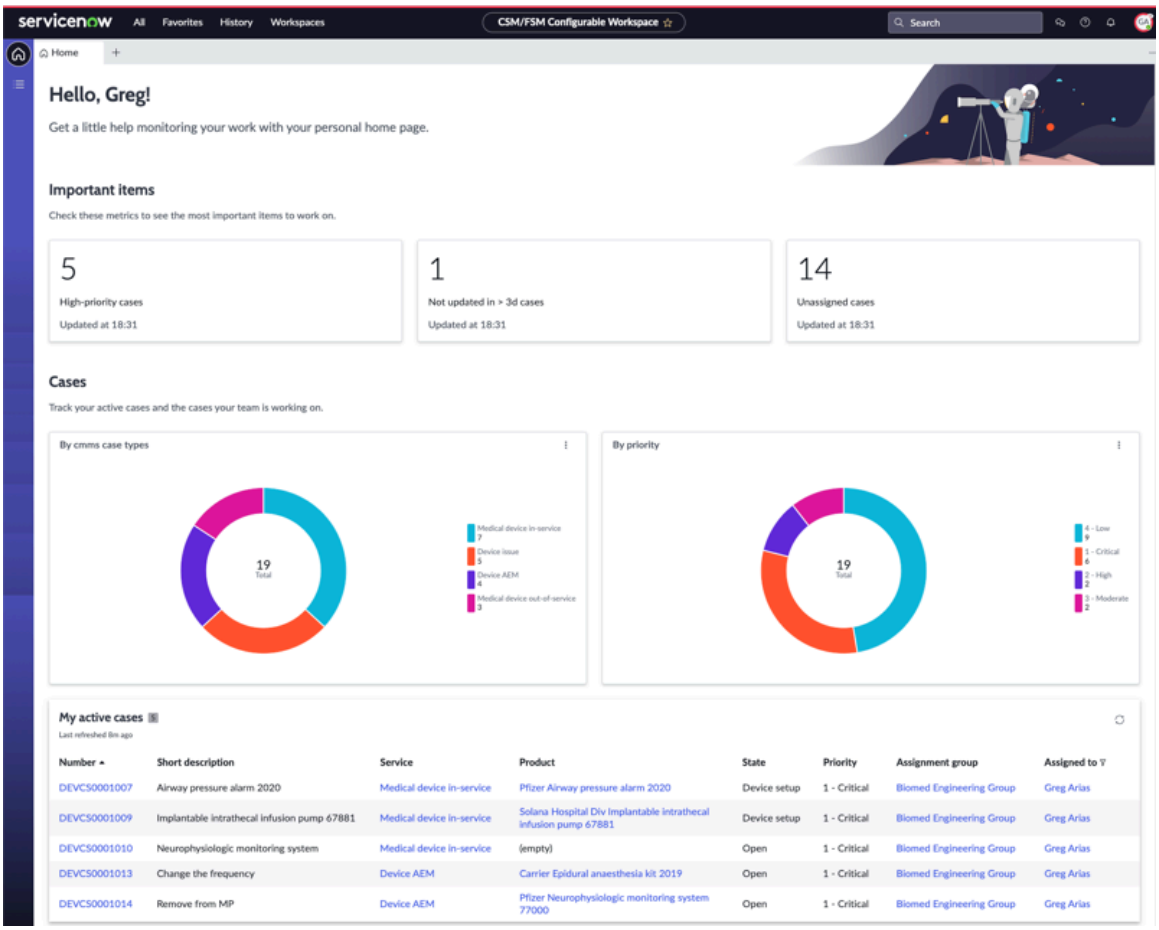
Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

La page de destination fournit une vue d'ensemble des tickets d'instruments Espace de travail médicaux qui vous sont affectés, à vous et à vos groupes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination des tickets connexes relatifs aux appareils Espace de travail médicaux



Rôle requis

Les ingénieurs cliniques doivent disposer du rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer pour utiliser le Espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Affecter des rôles pour les utilisateurs de GMAO dans le domaine de la santé.

Accès à la page de destination et utilisation de celle-ci

Pour accéder à , Healthcare CMMS accédez à **Tous** > *Healthcare CMMS* > **Espace de travail**.

La Espace de travail page de destination comprend des composants qui affichent des informations sur les tickets d'appareils médicaux, ainsi que des visualisations qui décomposent davantage les données des composants. Chaque visualisation est connectée à une source de données. Par exemple, le composant Nouveaux tickets inclut des visualisations pour les nouveaux tickets.

En tant qu'ingénieur clinique, vous pouvez effectuer les tâches suivantes à partir de la page de destination du Espace de travail:

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage des données

La Espace de travail page de destination des tickets d'appareils médicaux est la même que celle de tous les tickets liés aux soins de santé et affiche les données relatives aux tickets de santé, notamment les tickets créés pour les dispositifs médicaux en service, l'examen Espace de travail des demandes AEM pour les modèles de dispositifs médicaux, le traitement des problèmes liés aux dispositifs médicaux et les dispositifs médicaux hors service. Pour plus d'informations, consultez Afficher la page de destination des tickets liés aux soins de santé dans Espace de travail.

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

Gestion des tickets d'instruments médicaux en service dans Espace de travail

Vous pouvez l'utiliser Espace de travail pour gérer les tickets d'appareils médicaux en service .

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Lorsqu'une demande de mise en service d'un dispositif médical est soumise à partir d'un portail de services, un ticket d'appareil médical en service est créé pour qu'un ingénieur clinicien puisse y travailler. En tant qu'ingénieur clinique disposant du rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer, vous pouvez examiner la demande d'appareil médical en service, créer l'appareil médical et le modèle d'appareil médical, ou associer l'appareil médical à un modèle existant pour compléter la demande d'appareil médical en service.

Tickets d'appareils médicaux en service Gestion des tâches

Tâche	Description
Accéder au Espace de travail.	Utilisez la page d'accueil pour analyser et accéder rapidement aux tickets d'instruments Espace de travailmédicaux en service .
Afficher un Appareil médical en service ticket dans Espace de travail.	Affichez un ticket d'appareil médical en service dans Espace de travail pour terminer les activités d'un dispositif médical en service.
Comprendre le cycle de vie d'un Appareil médical en service ticket.	Comprendre les différents états d'un ticket de dispositif médical en service .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tickets d'appareils médicaux en service Gestion des tâches (suite)

Tâche	Description
Travailler sur un Appareil médical en service ticket.	Utilisez le playbook disponible avec l'application pour gérer les tickets d'instruments Healthcare CMMSmédicaux en service .
Évaluez les risques liés aux dispositifs médicaux.	Évaluez les risques et effectuez vos évaluations lorsqu'un dispositif médical est configuré sur En service, puis soumettez l'évaluation aux approbateurs concernés.

Afficher un ticket d'appareil médical en service dans Espace de travail

Affichez un ticket d'appareil médical en service dans Espace de travail pour terminer le processus des dispositifs médicaux en service.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Vous devez avoir accès aux cas d'appareils médicaux en service .

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tous** > *Healthcare CMMS* > **Espace de travail**.
2. Affichez les tickets d'appareils médicaux en service affectés à vous ou à vos groupes.
   - Affichez les tickets d'appareils médicaux en service qui vous sont affectés en accédant à **Listes** > **Ticket en service de l'appareil médical** > **Mes tickets**.
   - Affichez tous les tickets ouverts d'appareils médicaux en service qui vous sont affectés en accédant à **Listes** > **Ticket en service de l'appareil médical** > **Mes tickets ouverts**.
   - Affichez les tickets d'appareils médicaux en service qui appartiennent à vos groupes, mais qui n'ont été affectés à personne, en accédant à **Listes** > **Ticket en service de l'appareil médical** > **Tickets non affectés de Mes groupes**.
   - Affichez tous les tickets d'appareils médicaux en service en accédant à **Listes** > **Ticket en service de l'appareil médical** > **Tous**.
3. Cliquez sur le lien vers le ticket que vous souhaitez afficher.

Résultats

La page de ticket de l'appareil médical en service sélectionné s'ouvre dans un autre onglet et Espace de travail affiche les composants suivants :

Playbook

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les activités activables utilisées pour compléter le workflow en service de l'appareil médical.

Détails

Détails du ticket de l'appareil médical en service .

Commandes de travaux

Ordres de travail pour l'inspection initiale des instruments médicaux.

Éléments de base d'installation affectés

Appareils médicaux configurés en tant qu'éléments de base d'installation.

Un ticket d'appareil médical en service est un type de ticket d'appareil médical basé sur un ticket de santé qui est plutôt basé sur un ticket du service clientèle. Selon les configurations effectuées par votre administrateur et votre rôle, des onglets supplémentaires similaires à un ticket du service clientèle peuvent apparaître pour le ticket de l'appareil médical en service .

Pour plus d'informations sur les onglets disponibles pour un ticket du service clientèle, consultez Formulaire du ticket du service clientèle .

Cycle de vie d'un ticket de dispositif médical en service

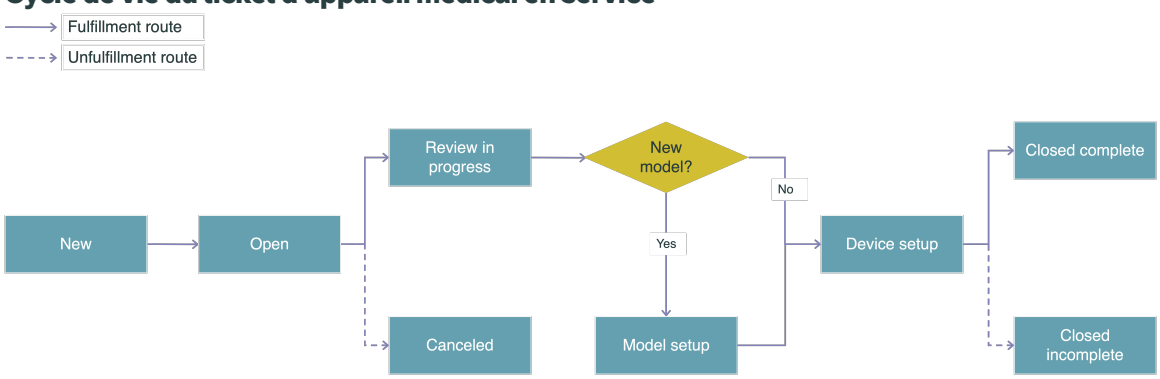
Les tickets d'appareils médicaux en service au sein de l'application Système Healthcare Computerized Maintenance Management (Healthcare CMMS) peuvent se trouver dans l'un des différents états au fur et à mesure de sa progression dans le cycle d'exécution.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Le schéma suivant montre les différents états d'un cas de dispositif médical en service .

Cycle de vie du ticket d'appareil médical en service



États des tickets d'appareils médicaux en service

État	Description
Nouveau	Le ticket d'appareil médical en service est créé, mais n'est encore affecté à personne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des tickets d'appareils médicaux en service (suite)

État	Description
Ouvert	Le ticket d'appareil médical en service est attribué.
Révision en cours	Le cas d'instrument médical en service est en cours d'examen par un ingénieur clinique.
Configuration du modèle	Un nouveau modèle de dispositif médical est en cours de création et un plan de maintenance est en cours de création pour le modèle. **Remarque :** L'état **de configuration du modèle** se produit lorsqu'un nouveau modèle d'appareil médical est demandé pour l'appareil médical.
Configuration de l'appareil	L'instrument médical est ajouté à la demande, les risques sont évalués pour l'instrument médical et l'ordre de travail pour l'inspection initiale de l'instrument médical est en cours de réalisation.
Fermé terminé	Le dossier d'instrument médical en service a été fermé avec le code de résolution et les notes, et le processus en service de l'instrument médical a été terminé.
Fermé incomplet	Le ticket d'instrument médical en service a été marqué comme incomplet parce que l'instrument médical n'était pas en service.
Annulé	Le ticket d'appareil médical en service a été annulé car il s'agissait d'une demande non valide.

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier un ticket d'appareil médical en service lorsque l'état du ticket est défini sur **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** ou **Annulé**.

Travailler sur un ticket d'appareil médical en service dans Espace de travail

Utilisez le playbook disponible avec l'application Système Healthcare Computerized Maintenance Management (Healthcare CMMS) pour gérer les tickets d'appareils médicaux en service et effectuer les demandes de mise en service des appareils médicaux.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’expérience de playbook fournit aux prestataires une visibilité sur les workflows inter-entreprises et les activités activables utilisées pour effectuer ces workflows. Lorsque l’expérience de playbook est activée avec Espace de travail dans Healthcare CMMS, l’onglet **Playbook** s’affiche pour un ticket d’appareil médical en service . Pour plus d’informations sur l’interaction avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

En tant qu’ingénieur clinique disposant du rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer, vous pouvez utiliser le Healthcare CMMS playbook pour effectuer toutes les activités en service relatives aux dispositifs médicaux pour un appareil médical. Vous pouvez accéder à l’onglet **Playbook** lorsqu’un Espace de travail ticket d’instrument médical en service vous est attribué. Le Healthcare CMMS workflow renseigne les données de ticket pour toutes les activités lancées dans l’onglet **Playbook** . Vous pouvez sélectionner une étape dans le playbook pour terminer les activités associées à l’étape.

Par défaut, les étapes suivantes sont à votre disposition en tant qu’ingénieur clinique avec le rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer dans l’onglet **Playbook** du Espace de travail.

Healthcare CMMSÉtapes du Playbook pour les tickets d’instruments médicaux en service

Étape	Description
Admission du modèle d’appareil médical	Examinez le modèle d’appareil médical associé à l’appareil médical.
Admission du plan de maintenance	Capturez ou examinez les préférences d’enquête sur les avantages choisies par le patient et gérez les activités de pré-autorisation.
Admission de l’appareil médical	Examiner les instruments médicaux qui seront en service et les bons de travail créés pour l’inspection initiale de ces instruments.
Plans de maintenance	Examinez les plans de maintenance sélectionnés pour les dispositifs médicaux à mettre en service.
Vérifier et confirmer	Fermez la demande d’appareil médical en service.

Remarque :
L’état du ticket d’appareil médical en service progresse à mesure que vous terminez une étape dans le playbook. Pour plus d'informations, consultez Cycle de vie d’un ticket de dispositif médical en service.

Examen du modèle d’instrument médical

À l’étape **d’admission du modèle d’appareil médical** du playbook, terminez l’activité **Examiner le modèle** en examinant le nom, le numéro et les détails du fabricant, y compris la brève description saisie pour un modèle d’appareil médical inclus dans une demande d’appareil médical en service, et modifiez les détails, si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si aucun nouveau modèle n'est requis pour le dispositif médical, l'étape de **réception du modèle de dispositif médical** n'apparaît pas dans le playbook.

Gestion des plans de maintenance

À l'étape **d'admission du plan de maintenance** du playbook, terminez l'activité Gérer les **plans de maintenance** en gérant les plans et les calendriers de maintenance de l'appareil médical. Vous pouvez créer un nouveau plan de maintenance en cliquant sur **Ajouter un plan** et en créant un plan de travail à partir de la page Plan de travaux.

Dans la nouvelle page Plan de travaux, les conditions requises et les conditions définies sont automatiquement renseignées.

Remarque :
Si aucun nouveau modèle n'est requis pour l'appareil médical, l'étape **d'admission du plan de maintenance** n'apparaît pas dans le playbook.

Terminer les activités d'admission des instruments médicaux

À l'étape **d'admission des appareils médicaux** du playbook, effectuez les activités suivantes :

1. **Examiner les appareils** : examinez les appareils médicaux inclus dans un modèle d'appareil médical et modifiez leurs détails, si nécessaire. Vous évaluez également les risques pour un dispositif médical. Lorsque l'évaluation des risques est terminée, le score de risque s'affiche pour l'appareil. Pour plus d'informations, consultez Évaluer les risques lors de la mise en service d'un dispositif médical.

   Une fois l'appareil médical examiné, un ordre de travail pour l'inspection initiale de chaque appareil inclus dans le modèle est créé automatiquement.

2. **Examiner les commandes de travaux** : marquez cette étape comme terminée lorsqu'un technicien termine la commande de travaux associée à l'appareil. Vous pouvez également afficher toutes les commandes de travaux associées au modèle d'appareil médical ou créer une autre commande de travaux en cliquant sur **Afficher tout**.

Examen des plans de maintenance

À l'étape Plans de **maintenance** du playbook, passez en revue le calendrier du plan de maintenance pour l'appareil qui est automatiquement rempli à partir du modèle d'appareil médical.

Fermeture de la demande d'appareil médical en service

À l'étape **Examiner et confirmer** du playbook, terminez l'activité **Fermer le ticket** en attendant que toutes les autres activités soient terminées, puis en sélectionnant un code de résolution et en ajoutant les notes de résolution.

Remarque :
Lorsque l'état du ticket d'appareil médical en service est défini sur **Fermé terminé**, l'état de l'appareil médical est automatiquement défini sur **Installé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluer les risques lors de la mise en service d'un dispositif médical

Évaluez les risques liés à l'identification de la sécurité des patients et à la gestion des risques de conformité lors de la mise en service d'un instrument médical et soumettez l'évaluation aux approbateurs concernés.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

- Votre administrateur doit avoir configuré une méthodologie d'évaluation des risques pour définir un dispositif médical en service dans un modèle de dispositif médical.
- Vous devez avoir accès aux cas d'appareils médicaux en service .

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineer ou sn_hcls_cmms.sm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également effectuer une évaluation des risques dans le Espace de travail Risk. Pour plus d'informations, consultez Effectuer une évaluation avancée des risques dans Espace de travail Risk .

Remarque :
La méthodologie d'évaluation des risques pour mettre un dispositif médical en service est le type d'évaluation des risques résiduels.

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tous** > *Healthcare CMMS* > **Espace de travail**.
2. Affichez les tickets d'appareils médicaux en service qui vous sont affectés en accédant à **Listes** > **Ticket en service de l'appareil médical** > **Mes tickets**.
3. Cliquez sur le lien vers le ticket associé à l'appareil médical pour lequel vous souhaitez évaluer les risques.
4. Dans le volet Détails de l'enregistrement du panneau latéral contextuel, cliquez sur **Évaluer les risques**.
5. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, cliquez sur le lien menant à l'évaluation des risques.
6. Dans l'onglet Évaluation des risques HCLS, cliquez sur **Démarrer l'évaluation**.
7. Dans l'onglet Évaluation des risques, remplissez le questionnaire de risque pour mettre l'appareil médical en service.
8. Cliquez sur **Examiner et soumettre**.
9. Pour terminer votre évaluation et l'envoyer pour approbation, cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **Demander l'approbation**.
10. Dans la boîte de dialogue Ajouter des commentaires, entrez vos commentaires dans la zone de texte, puis cliquez sur **Soumettre**.

Gestion des tickets AEM d'appareils médicaux dans Espace de travail

Vous pouvez l'utiliser Espace de travail pour gérer les tickets AEM des appareils médicaux .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Lorsqu'une demande AEM pour examiner le plan de maintenance actuel d'un modèle de dispositif médical est soumise à partir d'un portail de services, un ticket AEM de dispositif médical est créé pour qu'un ingénieur clinicien puisse y travailler. En tant qu'ingénieur clinicien disposant du rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer, vous pouvez examiner la demande AEM, supprimer tout plan de maintenance actuel et modifier le calendrier du plan de maintenance pour terminer la demande AEM.

Gestion des tâches de tickets AEM pour les appareils médicaux

Tâche	Description
Accéder au Espace de travail.	Utilisez la page d'accueil pour analyser et accéder rapidement aux tickets AEM d'appareilsEspace de travail médicaux.
Afficher un AEM de l'appareil médical ticket dans Espace de travail.	Affichez un ticket AEM d'appareil médical dans Espace de travail pour terminer l'examen d'une demande AEM associée à un modèle d'appareil médical.
Comprendre le cycle de vie d'un AEM de l'appareil médical ticket.	Comprendre les différents états d'un ticket AEM de dispositif médical .
Travailler sur un Appareil médical en service ticket.	Utilisez le playbook disponible avec l'application pour gérer les tickets AEM d'appareilsHealthcare CMMS médicaux.

Afficher un ticket AEM d'appareil médical dans Espace de travail

Affichez un ticket AEM d'appareil médical dans Espace de travail pour terminer l'examen d'une demande de maintenance d'équipement alternatif (AEM) pour un modèle d'appareil médical.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Vous devez avoir accès aux tickets AEM d'appareils médicaux .

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tous** > *Healthcare CMMS* > **Espace de travail**.
2. Affichez les tickets AEM d'appareils médicaux affectés à vous ou à vos groupes.
   - Affichez les tickets AEM d'appareils médicaux qui vous sont affectés en accédant à **Listes** > **Ticket AEM pour les appareils médicaux** > **Mes tickets**.
   - Affichez tous les tickets AEM d'appareils médicaux ouverts qui vous sont affectés en accédant à **Listes** > **Ticket AEM pour les appareils médicaux** > **Mes tickets ouverts**.
   - Affichez les tickets AEM d'appareils médicaux qui appartiennent à vos groupes, mais qui n'ont été affectés à personne, en accédant à **Listes** > **Ticket AEM pour les appareils médicaux** > **Tickets non affectés de Mes groupes**.
   - Afficher tous les tickets AEM relatifs aux appareils médicaux en accédant à **Listes** > **Ticket AEM pour les appareils médicaux** > **Tous**.
3. Cliquez sur le lien vers le ticket que vous souhaitez afficher.

Résultats

La page de ticket AEM de l'appareil médical sélectionné s'ouvre dans un autre onglet et Espace de travail affiche les composants suivants :

Playbook

Activités activables utilisées pour mettre en œuvre les recommandations AEM.

Détails

Détails du ticket AEM de l'appareil médical .

Approbateurs

Approbateurs des demandes AEM.

Un ticket AEM d'appareil médical est un type de ticket d'appareil médical basé sur un ticket de santé qui est plutôt basé sur un ticket du service clientèle. Selon les configurations effectuées par votre administrateur et votre rôle, des onglets supplémentaires similaires à un ticket du service clientèle peuvent apparaître pour le ticket AEM de l'appareil médical .

Pour plus d'informations sur les onglets disponibles pour un ticket du service clientèle, consultez Formulaire du ticket du service clientèle .

Cycle de vie d'un appareil médical Ticket AEM

Les tickets AEM d'appareils médicaux dans l'application Système Healthcare Computerized Maintenance Management (Healthcare CMMS) peuvent se trouver dans l'un des différents états au fur et à mesure de leur progression dans le cycle d'exécution.

Traduction automatique

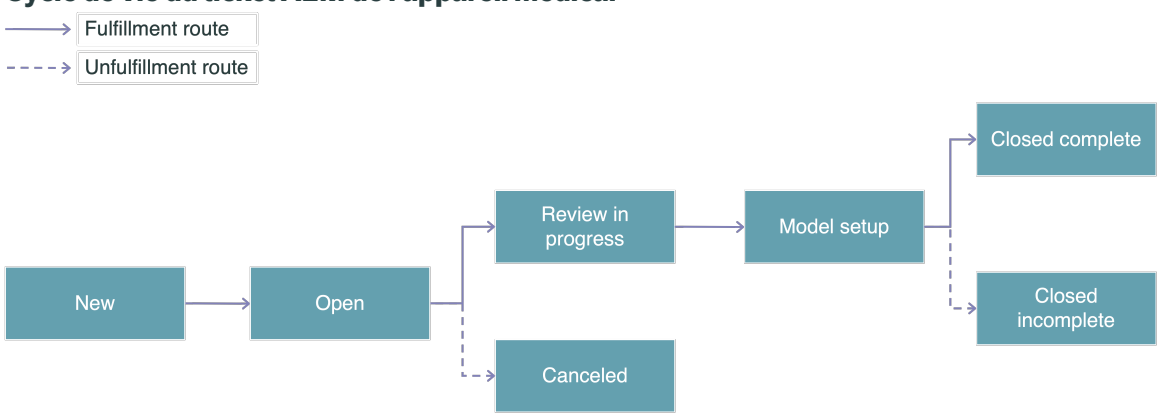
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Le diagramme suivant montre les différents états d'un ticket AEM d'appareil médical .

Cycle de vie du ticket AEM de l'appareil médical



États du ticket AEM de l'appareil médical

État	Description
Nouveau	Le ticket AEM de l'appareil médical est créé, mais n'est encore affecté à personne.
Ouvert	Le ticket AEM de l'appareil médical est affecté.
Révision en cours	Le cas AEM de l'appareil médical est en cours d'examen par un ingénieur clinique.
Configuration du modèle	Un nouveau plan de maintenance est en cours de création pour le modèle en fonction de la demande AEM.
Fermé terminé	Le ticket AEM de l'appareil médical a été fermé avec le code de résolution et les notes, et le processus de révision de la demande AEM a été terminé.
Fermé incomplet	Le ticket AEM de l'appareil médical a été marqué comme incomplet, car la demande AEM n'a pas été approuvée.
Annulé	Le ticket AEM de l'appareil médical a été annulé car la demande AEM n'était pas valide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier un ticket AEM d'appareil médical lorsque l'état du ticket est défini sur **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** ou **Annulé**.

Travailler sur un ticket AEM d'appareil médical dans Espace de travail

Utilisez le playbook disponible avec l'application (Healthcare CMMS) pour gérer les tickets AEM d'appareilsSystème Healthcare Computerized Maintenance Management médicaux et terminer l'examen d'une demande de maintenance d'équipement alternatif (AEM) pour un modèle d'appareil médical.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

L'expérience de playbook fournit aux prestataires une visibilité sur les workflows inter-entreprises et les activités activables utilisées pour effectuer ces workflows. Lorsque l'expérience de playbook est activée avec Espace de travail dans Healthcare CMMS, l'onglet **Playbook** s'affiche pour un ticket AEM d'appareil médical . Pour plus d'informations sur l'interaction avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

En tant qu'ingénieur clinicien disposant du rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer, vous pouvez utiliser le playbook pour effectuer toutes les activités d'examen d'une Healthcare CMMS demande AEM pour un modèle d'appareil médical. Vous pouvez accéder à l'onglet **Playbook** lorsqu'un Espace de travail ticket AEM d'appareil médical vous est attribué. Le Healthcare CMMS workflow renseigne les données de ticket pour toutes les activités lancées dans l'onglet **Playbook** . Vous pouvez sélectionner une étape dans le playbook pour terminer les activités associées à l'étape.

Par défaut, les étapes suivantes sont à votre disposition en tant qu'ingénieur clinique avec le rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer dans l'onglet **Playbook** du Espace de travail.

Healthcare CMMSÉtapes du playbook pour les tickets AEM d'appareils médicaux

Étape	Description
Réception	Examinez les détails du ticket AEM de l'appareil médical , apportez des modifications au plan de maintenance existant et soumettez la demande AEM pour approbation.
Gérer le plan AEM	Supprimez le modèle d'appareil médical du plan de maintenance actuel.
Vérifier et confirmer	Fermez la demande d'examen.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'état du ticket AEM de l'appareil médical progresse à mesure que vous terminez une étape dans le playbook. Pour plus d'informations, consultez Cycle de vie d'un ticket de dispositif médical en service.

Achèvement des activités d'examen initial

À l'étape **d'admission** du playbook, effectuez les activités suivantes :

1. **Examiner la demande AEM** : examinez les détails saisis pour une demande AEM pour un modèle d'appareil médical et mettez à jour les détails, si nécessaire.
2. **Soumettre une demande d'approbation AEM** : examinez toutes les informations supplémentaires requises pour le modèle d'appareil médical et soumettez la demande d'approbation AEM. Si un workflow d'approbation pour une demande AEM est configuré par votre administrateur, la demande AEM est soumise pour approbation.

Gestion des demandes AEM

À l'étape **Gérer le plan AEM** du playbook, terminez l'activité **Supprimer des plans de maintenance** en supprimant le modèle d'appareil médical du plan de maintenance actuel, le cas échéant.

Vous pouvez créer un nouveau plan de maintenance en cliquant sur **Ajouter un plan** et en créant un plan de travail à partir de la page Plan de travaux.

Dans la nouvelle page Plan de travaux, les conditions requises et les conditions définies sont automatiquement renseignées.

Fermeture de la demande AEM

À l'étape **Examiner et confirmer** du playbook, terminez l'activité **Fermer le ticket** en attendant que toutes les autres activités soient terminées, puis en sélectionnant un code de résolution et en ajoutant les notes de résolution.

Gestion des tickets de problèmes liés aux dispositifs médicaux dans Espace de travail

Vous pouvez l'utiliser Espace de travail pour gérer les tickets de problème d'appareils médicaux .

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser les workflows de maintenance et de maintenance dans Gestion des appareils cliniques, veuillez consulter Gestion des services sur site . Pour utiliser les workflows d'inventaire et de gestion dans Gestion des appareils cliniques, veuillez consulter Enterprise Asset Management for Healthcare .

Lorsqu'un problème d'appareil médical est signalé à partir d'un portail de services, un ticket de problème d'appareil médical est créé sur l'instance associée ServiceNow .

En tant qu'ingénieur clinique disposant du rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer, vous pouvez gérer la maintenance corrective des appareils médicaux en résolvant les tickets de problème liés aux appareils médicaux . Pour en savoir plus, consultez Travailler sur un ticket de problème d'appareil médical.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travailler sur un ticket de problème d'appareil médical

Travailler sur le ticket de problème des dispositifs médicaux pour la maintenance corrective des dispositifs médicaux.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser les workflows de maintenance et de maintenance dans Gestion des appareils cliniques, veuillez consulter Gestion des services sur site. Pour utiliser les workflows d'inventaire et de gestion dans Gestion des appareils cliniques, veuillez consulter Enterprise Asset Management for Healthcare.

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procédure

1. Utiliser la page d'accueil dans Espace de travail pour analyser et accéder rapidement Problème d'appareil médical tickets.
2. Afficher un Problème d'appareil médical ticket dans Espace de travail.
3. **Facultatif :** Créez une commande de travaux pour spécifier la nature du travail requis pour résoudre le problème lié aux appareils médicaux.
4. Fermer le Problème d'appareil médical ticket.

Afficher un ticket de problème d'appareil médical dans Espace de travail

Affichez un ticket de problème d'appareil médical dans Espace de travail pour résoudre les problèmes signalés pour les appareils médicaux.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Vous devez avoir accès aux tickets de problèmes liés aux dispositifs médicaux .

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tous** > *Healthcare CMMS* > **Espace de travail**.
2. Affichez les tickets de problème d'appareil médical affectés à vous ou à vos groupes.
   - Affichez les tickets de problème d'appareil médical qui vous sont affectés en accédant à **Listes** > **Ticket d'incident pour les appareils médicaux** > **Mes tickets**.
   - Affichez tous les tickets ouverts de problème d'appareil médical qui vous sont affectés en accédant à **Listes** > **Ticket d'incident pour les appareils médicaux** > **Mes tickets ouverts**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez les tickets de problèmes liés aux appareils médicaux qui appartiennent à vos groupes, mais qui n'ont été affectés à personne, en accédant à **Listes** > **Ticket d'incident pour les appareils médicaux** > **Tickets non affectés de Mes groupes**.
- Affichez tous les tickets de problèmes liés aux appareils médicaux en accédant à **Listes** > **Ticket d'incident pour les appareils médicaux** > **Tous**.

3. Cliquez sur le lien vers le ticket que vous souhaitez afficher.

Résultats

La page de ticket de problème de l'appareil médical sélectionné s'ouvre dans un autre onglet et Espace de travail affiche les composants suivants :

Détails

Détails du ticket AEM de l'appareil médical .

Commandes de travaux

Ordres de travail pour que les techniciens ingénieurs cliniques effectuent les actions nécessaires et résolvent les problèmes liés aux dispositifs médicaux.

Éléments de base d'installation affectés

Appareils médicaux configurés en tant qu'éléments de base d'installation.

Un ticket de problème d'appareil médical est un type de ticket de dispositif médical basé sur un ticket de santé qui est plutôt basé sur un ticket du service clientèle. Selon les configurations effectuées par votre administrateur et votre rôle, des onglets supplémentaires similaires à un ticket du service clientèle peuvent apparaître pour le ticket de problème d'appareil médical .

Pour plus d'informations sur les onglets disponibles pour un ticket du service clientèle, consultez Formulaire du ticket du service clientèle .

Cycle de vie d'un ticket de problème d'appareil médical

Les tickets de problème d'appareil médical au sein de l'application Système Healthcare Computerized Maintenance Management (Healthcare CMMS) peuvent se trouver dans l'un des différents états au fur et à mesure de sa progression dans le cycle d'exécution.

Important :

À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

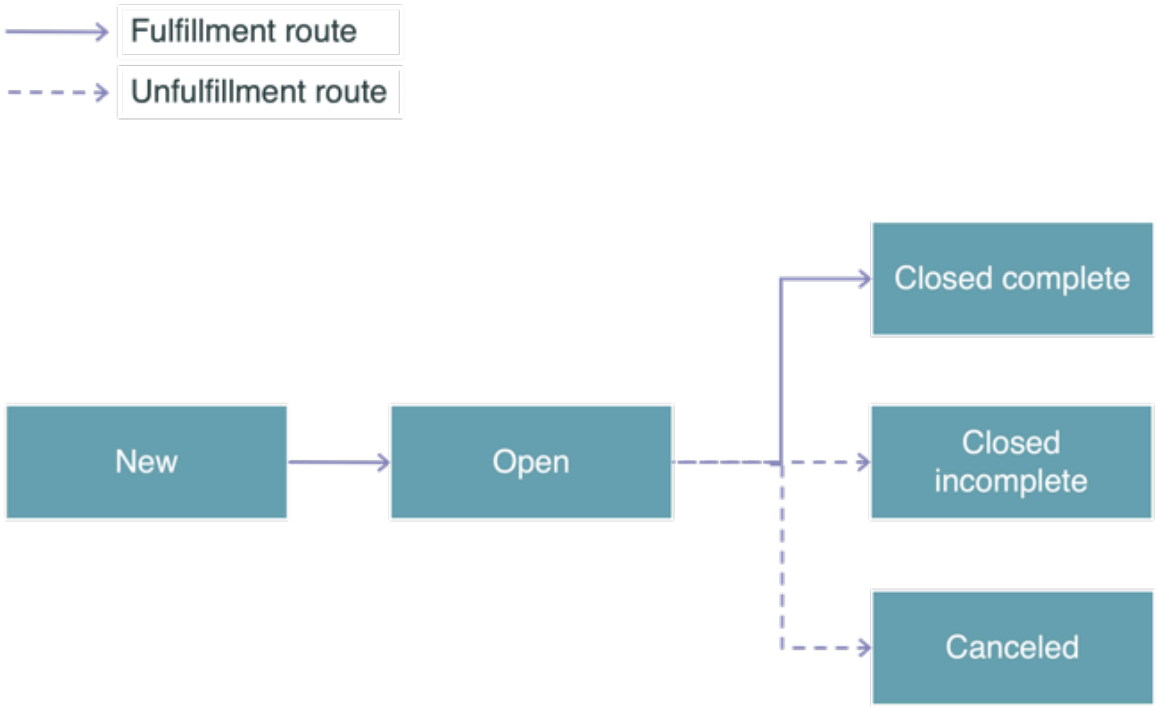
Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Le diagramme suivant montre les différents états d'un ticket de problème d'instrument médical .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cycle de vie du ticket de problème de l'appareil médical



États des tickets de problème de l'appareil médical

État	Description
Nouveau	Le ticket de problème de l'appareil médical est créé, mais n'est encore affecté à personne.
Ouvert	Le ticket de problème de l'appareil médical est affecté.
Fermé terminé	Le ticket de problème d'instrument médical a été fermé avec le code de résolution et les notes, et le problème avec l'appareil médical tel que résolu.
Fermé incomplet	Le ticket de problème d'appareil médical a été marqué comme incomplet, car le problème n'a pas été résolu.
Annulé	Le ticket de problème de l'appareil médical a été annulé car il s'agissait d'une demande non valide.

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier un ticket de problème d'appareil médical lorsque l'état du ticket est défini sur **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** ou **Annulé**.

Créer une commande de travaux pour un ticket de problème d'appareil médical

Créez une commande de travaux pour spécifier la nature du travail requis pour résoudre un ticket de problème lié à un appareil médical.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tous** > *Healthcare CMMS* > **Espace de travail**.
2. Accéder à **Listes** > **Ticket d'incident pour les appareils médicaux** > **Tous**.
3. Cliquez sur le lien vers le ticket pour lequel vous souhaitez créer une commande de travaux.
4. Dans l'onglet Détails, cliquez sur **Créer une commande de travaux**.
5. Sous l'onglet Commande de travaux, décrivez le travail demandé dans les champs **Description brève** et **Description** .
6. Renseignez les autres détails tels que l'emplacement où le travail est requis, le modèle de création de la commande de travaux et les compétences requises pour terminer la commande de travaux.
7. Dans le champ **Date d'échéance demandée** de la section Planification, cliquez sur l'icône et sélectionnez Saisissez une date et une heure auxquelles la commande de travaux doit être terminée.
8. Cliquez sur **Prêt pour la qualification**.

Résultats

Une tâche de commande de travaux est automatiquement créée. La brève description, la description et l'emplacement de la commande de travaux sont copiés dans la tâche.

Que faire ensuite

Un utilisateur disposant du rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician peut alors effectuer la tâche de commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Manage work orders .

Une fois la tâche de commande de travaux terminée, vous pouvez fermer le ticket. Pour plus d'informations, consultez Fermer un ticket de problème d'appareil médical.

Fermer un ticket de problème d'appareil médical

Saisissez les détails de résolution du ticket de problème d'appareil médical et fermez un ticket de problème d'appareil médical .

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez fermer un ticket lorsque la commande de travaux associée est terminée et que le problème d'appareil médical est résolu.

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tous** > *Healthcare CMMS* > **Espace de travail**.
2. Accéder à **Listes** > **Ticket d'incident pour les appareils médicaux** > **Tous**.
3. Cliquez sur le lien vers le ticket que vous souhaitez fermer.
4. Dans la section Informations sur la fermeture de l'onglet Détails, indiquez l'état de résolution du ticket en sélectionnant un code de résolution dans la liste Code de **résolution** .
5. Saisissez toute information relative à la fermeture dans le champ **Notes de résolution**.
6. Cliquez sur **Fermer le ticket**.

Gestion des tickets de dispositifs médicaux hors service dans Espace de travail

Vous pouvez l'utiliser Espace de travail pour gérer les tickets de mise hors service des appareils médicaux .

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Lorsqu'une demande de mise hors service d'un dispositif médical est soumise à partir d'un portail de services, un ticket de mise hors service d'un dispositif médical est créé pour qu'un ingénieur clinique puisse y travailler. En tant qu'ingénieur clinique disposant du rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer, vous pouvez gérer la configuration d'un appareil médical sur hors service. Pour en savoir plus, consultez Système Healthcare Computerized Maintenance Management - Scénario de dispositifs médicaux hors service.

Gestion des tickets d'appareils médicaux hors service

Tâche	Description
Accéder au Espace de travail.	Utilisez la page Espace de travail d'accueil pour analyser et accéder rapidement aux tickets de dispositifs médicaux hors service .
Afficher un Dispositif médical hors service ticket dans Espace de travail.	Affichez un ticket de mise hors service d'un dispositif médical afin Espace de travail de terminer les activités hors service d'un dispositif médical.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des tickets d'appareils médicaux hors service (suite)

Tâche	Description
Comprendre le cycle de vie d'un Dispositif médical hors service ticket.	Comprendre les différents états d'un ticket de dispositif médical hors service .
Travailler sur un Dispositif médical hors service ticket.	Utilisez le playbook disponible avec l'application Healthcare CMMS pour gérer les tickets de dispositifs médicaux hors service .

Afficher un ticket d'appareil médical hors service dans Espace de travail

Affichez un ticket d'appareil médical hors service dans Espace de travail pour terminer le processus de mise hors service des appareils médicaux.

Avant de commencer

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Vous devez avoir accès aux cas de dispositifs médicaux hors service .

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tous** > *Healthcare CMMS* > **Espace de travail**.
2. Affichez les tickets d'appareils médicaux hors service affectés à vous ou à vos groupes.
   - Affichez les tickets d'appareils médicaux hors service qui vous sont affectés en accédant à **Listes** > **Ticket hors service de l'appareil médical** > **Mes tickets**.
   - Affichez tous les tickets ouverts de dispositifs médicaux hors service qui vous sont affectés en accédant à **Listes** > **Ticket hors service de l'appareil médical** > **Mes tickets ouverts**.
   - Affichez les tickets d'appareils médicaux hors service qui appartiennent à vos groupes, mais qui n'ont été affectés à personne, en accédant à **Listes** > **Ticket hors service de l'appareil médical** > **Tickets non affectés de Mes groupes**.
   - Affichez tous les tickets de dispositifs médicaux hors service en accédant à **Listes** > **Ticket hors service de l'appareil médical** > **Tous**.
3. Cliquez sur le lien vers le ticket que vous souhaitez afficher.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

La page de ticket d'appareil médical hors service sélectionné s'ouvre dans un autre onglet dans Espace de travail affichant les composants suivants :

Playbook

Activités activables utilisées pour compléter le workflow de mise hors service de l'appareil médical.

Détails

Détails du ticket de mise hors service de l'appareil médical .

Commandes de travaux

Ordres de travail pour l'inspection initiale des instruments médicaux.

Éléments de base d'installation affectés

Appareils médicaux configurés en tant qu'éléments de base d'installation.

Un ticket de dispositif médical hors service est un type de ticket de dispositif médical basé sur un ticket de santé qui est plutôt basé sur un ticket du service clientèle. Selon les configurations effectuées par votre administrateur et votre rôle, des onglets supplémentaires similaires à un ticket du service clientèle peuvent apparaître pour le ticket d'appareil médical hors service .

Pour plus d'informations sur les onglets disponibles pour un ticket du service clientèle, consultez Formulaire du ticket du service clientèle .

Cycle de vie d'un ticket de dispositif médical hors service

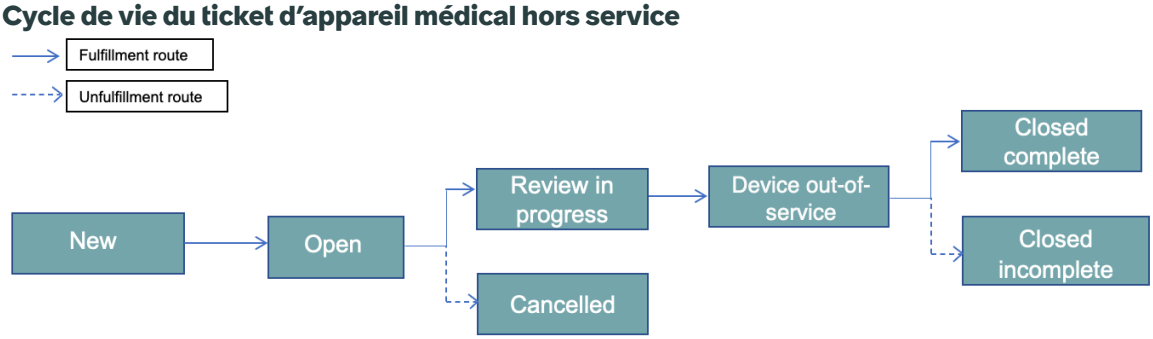
Les tickets d'appareils médicaux hors service au sein de l'application Système Healthcare Computerized Maintenance Management (Healthcare CMMS) peuvent se trouver dans l'un des différents états au fur et à mesure de sa progression dans le cycle d'exécution.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Le schéma suivant présente les différents états d'un cas de mise hors service d'un dispositif médical.

Cycle de vie du ticket d'appareil médical hors service



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des tickets d'appareil médical hors service

État	Description
Nouveau	Le ticket d'appareil médical hors service est créé, mais n'est encore affecté à personne.
Ouvert	Le ticket d'appareil médical hors service est affecté.
Révision en cours	Le cas de mise hors service d'un dispositif médical est en cours d'examen par un ingénieur clinique.
Appareil médical hors service	Annule toutes les commandes de travaux pour l'appareil médical et définit l'appareil médical sur hors service.
Fermé terminé	Le ticket de mise hors service d'un instrument médical a été fermé avec le code de résolution et les notes, et le processus de mise hors service de l'instrument médical a été terminé.
Fermé incomplet	Le ticket d'appareil médical hors service a été marqué comme incomplet, car l'appareil médical n'a pas été défini sur hors service.
Annulé	Le ticket d'appareil médical hors service a été annulé, car il s'agissait d'une demande non valide.

Travailler sur un ticket de dispositif médical hors service dans Espace de travail

Utilisez le playbook disponible avec l'application Système Healthcare Computerized Maintenance Management (Healthcare CMMS) pour gérer les tickets de mise hors service des dispositifs médicaux et compléter les demandes de mise hors service des dispositifs médicaux.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

L'expérience de playbook fournit aux prestataires une visibilité sur les workflows inter-entreprises et les activités activables utilisées pour effectuer ces workflows. Lorsque l'expérience de playbook est activée avec Espace de travail dans Healthcare CMMS, l'onglet **Playbook**s'affiche pour un ticket d'appareil médical hors service . Pour plus d'informations sur l'interaction avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

En tant qu'ingénieur clinique disposant du rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer, vous pouvez utiliser le Healthcare CMMS playbook pour terminer toutes les activités hors service pour un dispositif médical. Vous pouvez accéder à l'onglet **Playbook** lorsqu'un Espace de travail ticket

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de dispositif médical hors service vous est attribué. Le Healthcare CMMS workflow renseigne les données de ticket pour toutes les activités lancées dans l'onglet **Playbook** . Vous pouvez sélectionner une étape dans le playbook pour terminer les activités associées à l'étape.

Par défaut, les étapes suivantes sont à votre disposition en tant qu'ingénieur clinique avec le rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer dans l'onglet **Playbook** du Espace de travail.

Remarque :
L'état du ticket de mise hors service du dispositif médical progresse à mesure que vous terminez une étape dans le playbook. Pour plus d'informations, consultez Cycle de vie d'un ticket de dispositif médical hors service.

Achèvement des activités d'examen initial

À l'étape **Dispositif médical hors service** du playbook, effectuez les activités suivantes :

1. **Examiner les détails de l'appareil médical** : examinez les détails de l'appareil médical pour un modèle d'appareil médical et mettez à jour les détails, si nécessaire.

   Une fois l'appareil médical examiné et approuvé, un ordre de travail pour l'inspection initiale de chaque appareil inclus dans le modèle est créé automatiquement.
2. **Annuler les commandes de travaux** : examinez et annulez les commandes de travaux pour chaque appareil médical.
3. **Mettre l'appareil médical hors service** : définir l'appareil médical sur hors service.
4. **Commande de travaux de mise au rebut** : créez un ordre de travail de mise au rebut pour l'appareil hors service.

Fermeture de la demande de mise hors service

À l'étape **Examiner et confirmer** du playbook, terminez l'activité **Fermer le ticket** en attendant que toutes les autres activités soient terminées, puis en sélectionnant un code de résolution et en ajoutant les notes de résolution.

Création de demandes d'appareils médicaux

Créez des demandes pour la mise en service d'appareils médicaux, l'examen de la maintenance des équipements de remplacement (AEM), la résolution de problèmes liés aux appareils médicaux ou la mise hors service d'appareils médicaux à partir d'un portail de services.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Votre administrateur peut configurer l'option de création de tickets pour les appareils médicaux en fonction du type de demande de service pour un appareil médical. Le formulaire de soumission pour chaque type de demande est configuré par votre administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor, utilisez les options suivantes disponibles par défaut dans le menu Ticket de la page Portail de service client pour placer des demandes de service pour vos appareils médicaux :

Appareil médical en service

Demandez la mise en service d'un dispositif médical et l'association de celui-ci à un plan de maintenance.

Demander une revue AEM

Demandez à examiner les changements du plan de maintenance actuel associés à un modèle de dispositif médical.

Signaler un problème d'appareil médical

Signalez les problèmes d'appareils médicaux et demandez à effectuer une maintenance corrective pour les résoudre.

Appareil médical hors service

Demande de mise hors service d'un appareil médical.

Une fois la demande envoyée, un ticket d'appareil médical correspondant est créé sur l'instance associée ServiceNow . Un ingénieur clinicien travaille ensuite sur le cas. Pour en savoir plus, consultez Gestion des tickets liés aux dispositifs médicaux dans Espace de travail.

Système Healthcare Computerized Maintenance Management référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Système Healthcare Computerized Maintenance Management les composants (Healthcare CMMS).

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Composants installés avec Système Healthcare Computerized Maintenance Management

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application (Healthcare CMMS), notamment les tables, les Système Healthcare Computerized Maintenance Management rôles d'utilisateur, les modules d'extension, ServiceNow Store les applications et les règles métier.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Rôles installés dans Healthcare CMMS

Rôle	Description	Contient des rô
sn_hcls_cmms.créateur de tickets	Accorde l'accès pour créer des tickets d'appareils médicaux.	sn_hcls_cmms
sn_hcls_cmms.visionneur_de_cas	Accorde l'accès à la visualisation des tickets d'appareils médicaux.	Aucun
sn_hcls_cmms.ingénieur_clinique_	Crée et met à jour des plans de maintenance pour les modèles d'appareils médicaux et des éléments de base d'installation pour les appareils médicaux. Fonctionne sur les boîtiers de dispositifs médicaux.	• sn_custome • sn_hcls_cmr
sn_hcls_cmms.admin_ingénierie_clinique	Administre qui peut accéder à l'application Healthcare CMMS .	• sn_hcls_cmr • sn_risk_adva • wm_admin
sn_hcls_cmms.technicien_ingénierie_clinique	Travaille sur les sites d'appareils médicaux et enregistre les détails dans le formulaire de commande de travaux, y compris les pièces utilisées et les dépenses accessoires.	• sn_hcls.devi • sn_hcls.visio • sn_hcls_cmr • wm_agent
sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor	Crée des tickets pour les dispositifs médicaux pour une organisation en tant que clinicien. **Remarque :** Pour créer des tickets d'appareils médicaux pour une organisation (emplacement de l'entreprise), un utilisateur disposant du rôle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor doit être membre de l'organisation et se voir affecter le type de responsabilité **Contributeur d'emplacement** . La cartographie d'une organisation et de ses membres est incluse dans la table Membre de l'organisation [sn_csm_service_organization_member].	• sn_custome • sn_hcls.devi • sn_hcls.visio • sn_hcls_cmr
sn_hcls_cmms.sm_agent	Accède à toutes les données de l'appareil et à tous les tickets d'appareil médical et les consulte.	• model_mana • sn_fsm_plan • sn_hcls.devi • sn_hcls.four

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés dans Healthcare CMMS (suite)

Rôle	Description	Contient des rô
		• sn_hcls_cmr • sn_risk_adva • sn_risk_adva

Tables installées

Tables installées dans l'application Healthcare CMMS

Table	Description
Ticket pour dispositif médical [sn_hcls_cmms_case]	Stocke les boîtiers d'appareils médicaux.

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés dans Healthcare CMMS

Module d'extension	Description
Gestion du Service clientèle avec Service sur site (com.snc.csm_fsm_integration)	Active l'intégration entre les applications et Gestion des services sur site met à disposition des informations sur le compte, le contact, le partenaire, le Healthcare CMMS contact du partenaire et le consommateur à partir de .Gestion des services sur siteService client

ServiceNow Store Applications installées

ServiceNow Store Applications installées dans Healthcare CMMS

Application	Description
Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls)	Fournit un modèle de données et des capacités de santé numérique critiques, notamment une vue à 360 degrés des patients, la gestion des consentements et une documentation numérique pour mieux aborder les services de santé.
GRC : Advanced Risk (com.sn_risk_advanced)	Permet aux décideurs d'éviter tout impact négatif sur les opérations business en identifiant, évaluant, répondant et surveillant continuellement les risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow Store Applications installées dans Healthcare CMMS (suite)

Application	Description
GRC : Éléments communs d'espace de travail (sn_grc_workspace)	Active l'utilisation de la Risque avancé fonctionnalité dans le Espace de travail configurable de CSM.
Pack de contenu pour l'analyse des performances pour les soins de santé CDM (sn_hcls)	Installer le pack de contenu Performance Analytics pour les soins de santé CDM séparément de ServiceNow Store. Fournit des fonctionnalités et un tableau de bord d'analyse des performances pour les applications de gestion des appareils cliniques de santé. Le tableau de bord offre une visibilité à l'équipe d'ingénierie clinique pour qu'elle puisse consulter toutes les mesures de l'application GMAO.

Règles métier installées

Règles métier installées dans Healthcare CMMS

Business Rule	Table	Critères de règle	Description
Créer des commandes de travaux d'inspection	Ticket pour dispositif médical [sn_hcls_cmms_case]	Mise à jour asynchrone	Crée des commandes de travaux pour l'inspection initiale d'un appareil médical lorsque l'état du ticket en service de l'appareil médical associé est défini sur **Configuration de l'appareil**.
Marquer les appareils comme installés	Ticket pour dispositif médical [sn_hcls_cmms_case]	Mise à jour asynchrone	Définit l'état d'installation d'un appareil médical sur **Installé** ou **Annulé** lorsque l'état du ticket d'appareil médical en service associé est défini sur **Fermé terminé** ou **Annulé**, respectivement.
Configurer un modèle d'appareil médical	Ticket pour dispositif médical [sn_hcls_cmms_case]	Avant la mise à jour	Crée un modèle d'appareil médical lorsqu'il n'existe aucun pour un appareil médical et que l'état du ticket d'appareil médical en service associé est défini sur **Configuration du modèle**.
Déclencher l'approbation AEM de l'appareil médical	Ticket pour dispositif médical [sn_hcls_cmms_case]	Mise à jour asynchrone	Déclenche le workflow d'approbation, le cas échéant, pour une demande de maintenance d'équipement alternatif (AEM).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation de domaine et Système Healthcare Computerized Maintenance Management

L'application Séparation de domaine est prise en charge pour Système Healthcare Computerized Maintenance Management (Healthcare CMMS). Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Important :
À partir de la version Xanadu, Système Healthcare Computerized Maintenance Management ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.

Pour utiliser des workflows de maintenance et d'entretien ou des workflows d'inventaire et de gestion, reportez-vous à la section Gestion des appareils cliniques.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

L'application Healthcare CMMS inclut Séparation de domaine pour les données transactionnelles telles que les tickets d'appareils médicaux, y compris AEM, en service, les tickets de problèmes d'appareils et les appareils hors service.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Healthcare CMMS

Pour les clients qui utilisent l'application Healthcare CMMS pour émettre des demandes d'appareils médicaux, le domaine est défini à partir de la session de l'utilisateur connecté, dans le ticket créé et dans les données de santé associées.

Cas d'utilisation

Lorsque les données de santé des prestataires de soins de santé sont séparées par domaines, les demandes de soins de santé et les tâches d'exécution correspondantes sont associées aux domaines client respectifs.

Opérations de santé

Rationalisez et optimisez les tâches opérationnelles de votre équipe de soins avec les ServiceNow® applications Opérations de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opérations de santé comprend les applications suivantes :

Base d'Opérations des services de santé

Fournit la base permettant aux hôpitaux de rationaliser et d’automatiser leurs opérations.

Opérations de l’équipe de soins pour l’informatique de santé

Contient les types de tickets permettant de signaler et de résoudre les problèmes informatiques liés aux soins de santé.

Opérations de l’équipe de soins pour le biomédical

Contient les types de tickets permettant de signaler et de résoudre les problèmes biomédicaux.

Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

Contient les types de tickets permettant de signaler et de répondre aux problèmes liés aux services environnementaux.

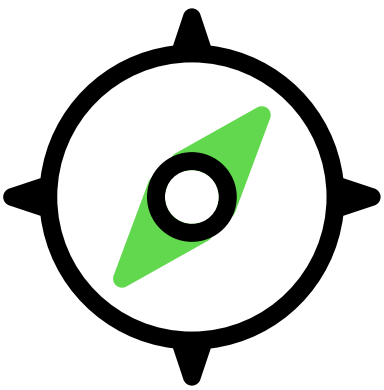
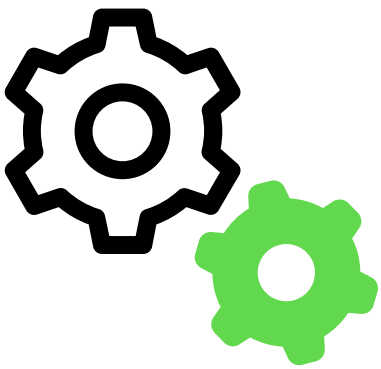
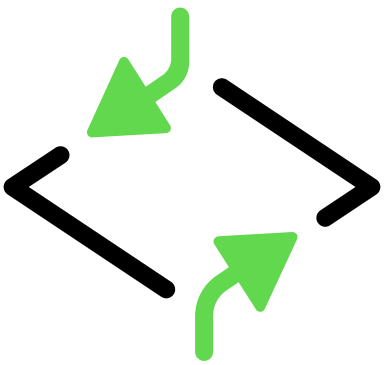
Opérations de l'équipe soignante pour les installations

Contient les types de tickets pour signaler et exécuter les problèmes d’installations.

Base d'Opérations des services de santé

Healthcare Operations Core fournit la base pour permettre aux hôpitaux de rationaliser et d’automatiser leurs opérations.

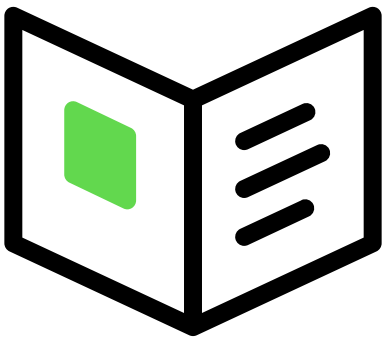
Premiers pas

Explorer	Configurer	Portail
		
En savoir plus sur les avantages de Healthcare Operations Core et sur la façon dont il est utilisé.	Installez Healthcare Operations Core et configurez votre environnement.	Créez des demandes de support opérationnel et gagnez en visibilité sur vos équipes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence



Obtenez des détails sur les composants principaux des opérations de santé, tels que les champs, les tables et les propriétés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Base d'Opérations des services de santé

Découvrez comment utiliser l’application pour permettre à votre équipe de soins de travailler ensemble de manière efficiente et efficace afin de fournir des soins centrés sur le Base d'Opérations des services de santé patient.

Vue d’ensemble de Healthcare Operations Core

Base d'Opérations des services de santé est conçu pour rationaliser et optimiser les processus opérationnels afin d’assurer une prestation efficace et coordonnée des besoins opérationnels d’une équipe de soins.

L’application donne aux cliniciens le temps de soigner les patients en leur fournissant un moyen de signaler et de suivre les problèmes liés à leurs opérations quotidiennes. Ce cadre aide les hôpitaux à éliminer les processus manuels inefficaces, à réduire les risques pour la sécurité des patients et à améliorer l’expérience des cliniciens et des patients grâce à la résolution rapide des problèmes et à l’exécution des tâches importantes.

En s’intégrant aux services de soutien tels que l’informatique et le biomédical, Base d'Opérations des services de santé garantit que toutes les tâches de l’équipe de soins sont bien coordonnées et soutenues.

Les applications suivantes sont disponibles pour une utilisation avec Base d'Opérations des services de santé:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Opérations de l'équipe soignante pour les technologies de l'information dans le domaine de la santé
- Opérations de l'équipe soignante pour la biomédecine
- Opérations de l'équipe soignante pour les installations
- Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

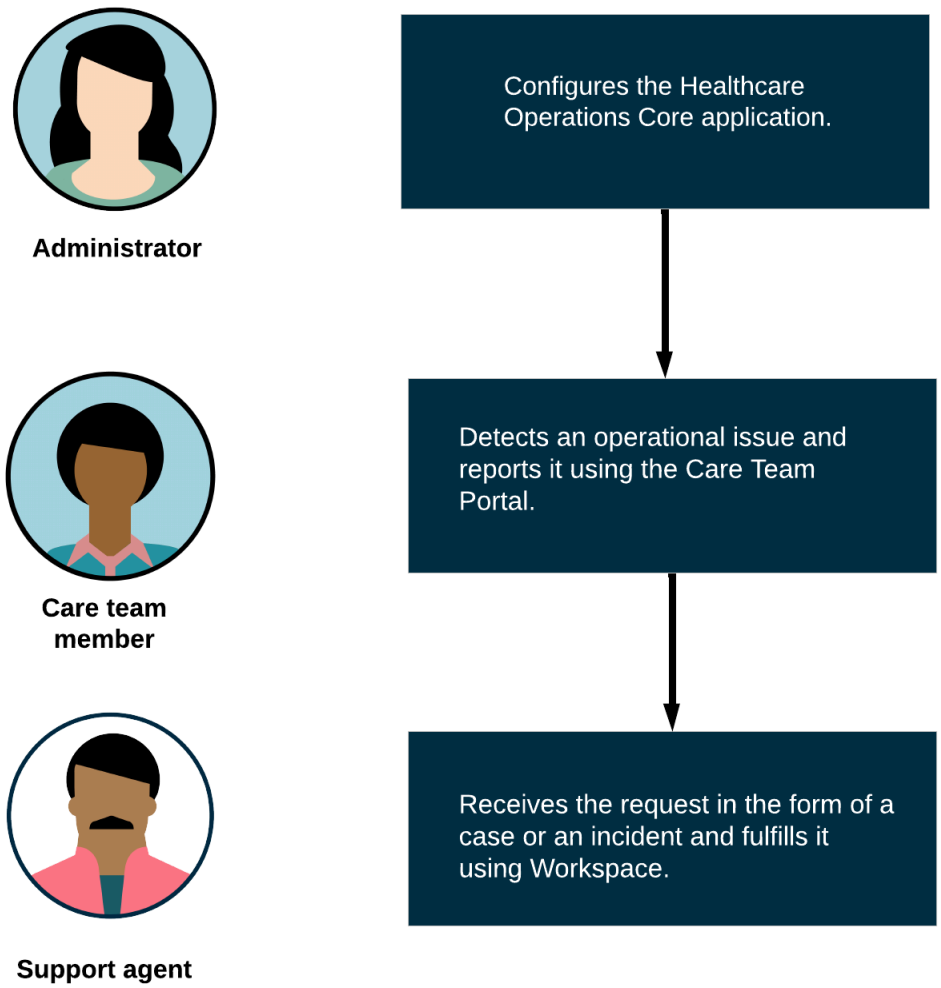
Base d'Opérations des services de santé utilisateurs

Utilisateur	Description
Aide-infirmier auxiliaire	Les infirmières auxiliaires fournissent des soins de base aux patients dans les établissements de santé, les aident dans la vie quotidienne, surveillent la santé des patients et fournissent un soutien vital aux infirmières et au personnel médical.
Infirmière	Les infirmières autorisées sont responsables de la prestation et de la coordination des soins aux patients. Cela comprend l'éducation des patients et de leurs familles sur divers problèmes de santé, l'administration de médicaments et de traitements et la collaboration avec d'autres professionnels de la santé pour élaborer et mettre en œuvre des plans de soins.
Gestionnaire d'unité	Les gestionnaires d'unité supervisent les opérations d'une unité spécifique au sein d'un établissement de santé, supervisent le personnel, gèrent les ressources et assurent la prestation de soins de haute qualité aux patients.
Secrétaire d'unité	Les secrétaires d'unité fournissent un soutien administratif aux unités de soins infirmiers et facilitent la communication entre le personnel, les patients et les familles tout en tenant à jour les dossiers des patients.
Agent de département	Les agents du département créent, affichent, modifient et remplissent les demandes de service créées par l'équipe de soins au nom des services auxiliaires de l'hôpital.
Département Gestionnaire d'agent	Les gestionnaires d'agents de département supervisent les agents de département et veillent à ce que les demandes soient satisfaites de manière efficace et en temps opportun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow Base d'Opérations des services de santé



1. Un administrateur configure l'application Base d'Opérations des services de santé .
2. Un membre de l'équipe de soins détecte un problème opérationnel et le signale à l'aide du portail de l'équipe de soins.
3. Un agent de service de support reçoit la demande sous la forme d'un ticket ou d'un incident et y répond à l'aide de l'espace de travail.

Base d'Opérations des services de santé avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Fournit un cadre de travail pour étendre les tickets opérationnels aux départements des services de support.	Vue d'ensemble du ticket d'opérations de santé	Administrateur
Gagnez en visibilité sur les tickets opérationnels associés à votre équipe de soins.	Portail de l'équipe de soins	Membres de l'équipe de soins

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

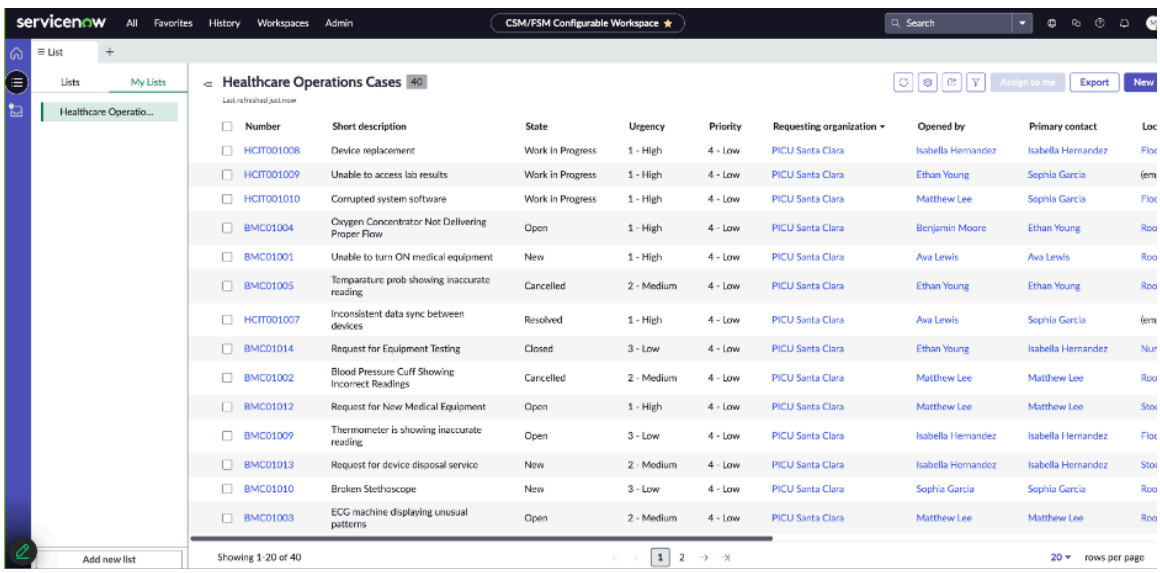
Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Base d'Opérations des services de santé, consultez :

- Configuration de Healthcare Operations Core
- Naviguer dans le portail de l’équipe de soins
- Référence principale des opérations de santé

Vue d’ensemble du ticket d’opérations de santé

Le ticket des opérations de santé [sn_hco_case] permet de rationaliser la prise en charge des cas d’utilisation opérationnels dans le domaine de la santé.



La table Ticket d’opérations de santé [sn_hco_case] est une table abstraite et extensible qui stocke les tickets liés aux opérations de santé. Il fournit une base pour étendre et créer vos propres types de demandes opérationnelles.

Le type de ticket Opérations de santé permet une prise en charge rationalisée des cas d’utilisation opérationnels de soins de santé en permettant aux administrateurs de créer des types de tickets à utiliser avec le portail de l’équipe de soins.

En associant ces tickets à des organisations de soins de santé, les membres de l’équipe de soins peuvent afficher tous les tickets créés pour leur équipe, unité ou organisation de soins de santé.

Pour plus d’informations sur la configuration du ticket Healthcare Operations pour vos cas d’utilisation opérationnels, reportez-vous à la section Configuration de Healthcare Operations Core.

Portail de l'équipe de soins

Utilisez le portail de l’équipe de soins pour créer des demandes pour les départements de service de support et maintenir la visibilité de toutes les demandes créées par vous ou votre équipe.

Les membres de l’équipe de soins s’appuient souvent sur plusieurs systèmes déconnectés pour signaler les problèmes, ce qui entraîne des retards, de la frustration et un manque de visibilité sur l’état de la demande. Cette déconnexion entraîne des doublons, des escalades inutiles et du temps perdu sur les soins aux patients.

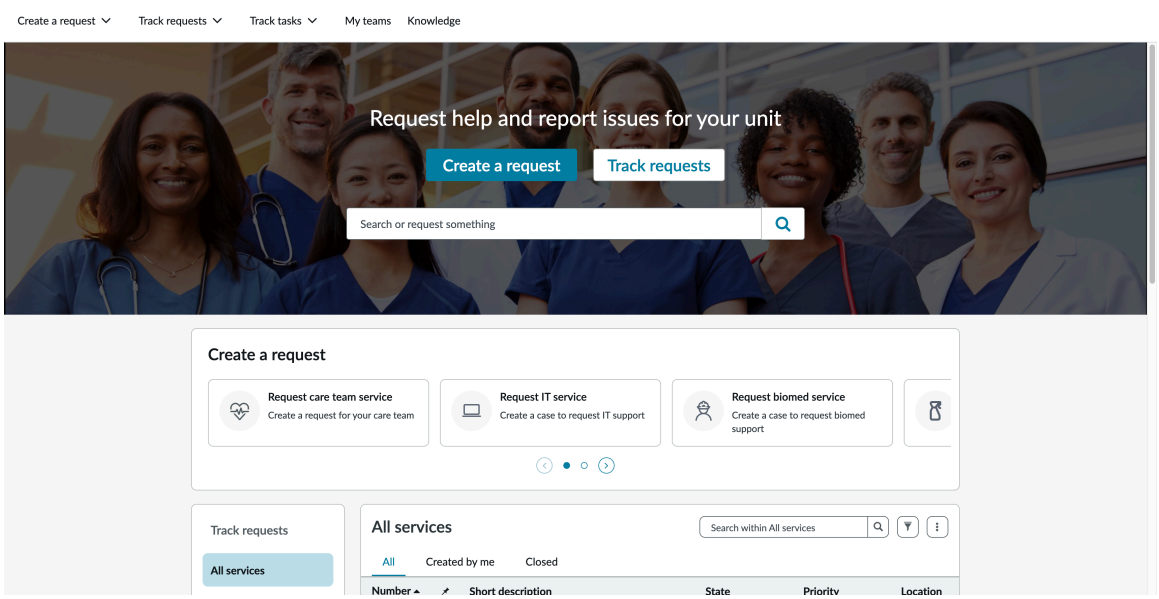
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le portail de l’équipe de soins, qui fait partie de Healthcare Operations Core, centralise le signalement des problèmes et offre une visibilité en temps réel sur l’état des demandes, réduisant ainsi la frustration et assurant une assistance efficace.

Les créateurs d’enregistrements préinstallés pour les services auxiliaires, en fonction des modules d’extension supplémentaires installés, permettent aux équipes de soins de créer et de suivre facilement les demandes d’assistance. Cela améliore la productivité et permet aux équipes de se concentrer davantage sur les soins aux patients.

Le portail de l’équipe de soins offre une expérience de portail réactive que les cliniciens dans les hôpitaux peuvent utiliser pour signaler et suivre les problèmes pour les services d’assistance. Cette expérience peut être utilisée sur un portail autonome ou intégrée dans les systèmes EMR.



Le portail de l’équipe de soins peut également être intégré à Epic, avec un accès à toutes les fonctionnalités disponibles dans l’expérience du navigateur. Pour obtenir des instructions, consultez Intégrer le portail de l’équipe de soins dans l’hyperespace épique via Hyperdrive.

Les modules d’extension suivants fournissent des créateurs d’enregistrement préconfigurés à utiliser avec Care Team Portal :

- Opérations de l'équipe soignante pour les technologies de l'information dans le domaine de la santé
- Opérations de l'équipe soignante pour la biomédecine
- Opérations de l'équipe soignante pour les installations
- Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

Pour en savoir plus sur les fonctionnalités disponibles avec le portail de l’équipe de soins, reportez-vous à la section Naviguer dans le portail de l’équipe de soins.

Accéder au portail de l’équipe de soins

Pour accéder au portail de l’équipe de soins à partir d’une instance ServiceNow, ajoutez le suffixe du portail **/careteam** après l’URL de l’instance.

Par exemple :

```
https://<instance name>.service-now.com/careteam
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent virtuel dans le portail de l'équipe de soins

L'Agent virtuel, la plateforme de bot conversationnel de ServiceNow, est disponible lors de la création de demandes à partir du portail de l'équipe de soins.

L'Agent virtuel permet d'obtenir rapidement des informations, de prendre des décisions et d'effectuer des tâches courantes.

Pour interagir avec l'Agent virtuel, sélectionnez simplement l'icône de la fenêtre de messagerie instantanée dans le coin inférieur droit de l'écran.

Pour plus d'informations sur Virtual Agent, reportez-vous à la section Virtual Agent as an application design element .

Configuration de Healthcare Operations Core

Configurez l'application Base d'Opérations des services de santé .

Vue d'ensemble de la configuration

1. Installer Healthcare Operations Core

   L'application inclut des données de démonstration pour Healthcare Operations Core et installe les applications et modules d'extension ServiceNow Store connexes, le cas échéant.

2. Affecter des rôles aux utilisateurs Base d'Opérations des services de santé

   Affectez des rôles spécifiques pour donner aux utilisateurs de Opérations de santé Core une visibilité sur les organisations de soins de santé et les hiérarchies qu'elles gèrent.

3. Créer un groupe pour tous les membres de l'équipe dans Base d'Opérations des services de santé

   Créez un groupe pour les membres de l'équipe avec le rôle sn_hco.care_team_member affecté afin que les utilisateurs ajoutés à ce groupe héritent de la collection de rôles pour Healthcare Operations Core.

4. Créer un groupe pour tous les gestionnaires d'équipe dans Base d'Opérations des services de santé

   Créez un groupe pour les membres de l'équipe avec le rôle sn_hco.care_team_manager affecté afin que les utilisateurs ajoutés à ce groupe héritent de la collection de rôles pour Healthcare Operations Core.

5. Créer un centre de santé dans Opérations de santé Core

   Créez des centres de santé pour désigner les lieux dans lesquels vos équipes de soins opèrent.

6. Organisation de vos centres de santé

   Vos lieux de soins de santé doivent être organisés en fonction de la disposition physique des lieux dans lesquels vos équipes de soins opèrent.

7. Créer une organisation de soins de santé dans Healthcare Operations Core

   Créez une organisation de soins de santé à utiliser avec Healthcare Operations Core.

8. Créer des prestataires de soins de santé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créez un fournisseur de soins de santé et associez-le à une organisation de soins de santé parente et à un emplacement commun.

9. Créer des départements de santé

   Créez un département de santé et associez-le à une organisation de soins de santé parente et à un emplacement commun.

10. Créer des équipes organisationnelles dans Base d'Opérations des services de santé

    Créez une organisation de soins de santé à associer à votre service de santé.

11. Organiser vos organisations de soins de santé pour Base d'Opérations des services de santé

    Organisez correctement vos organisations de soins de santé pour refléter les hiérarchies de votre équipe.

12. Ajouter ou supprimer des membres dans Base d'Opérations des services de santé

    Ajoutez ou supprimez des membres de vos organisations de soins de santé.

13. Configurer les propriétés système globales pour modifier les membres dans Healthcare Operations Core

    Ajoutez ou supprimez des membres de vos organisations de soins de santé.

14. Associer des emplacements à une organisation de soins de santé dans Opérations de santé Core

    Utilisez la table Association d'emplacements d'organisations de soins de santé pour associer des emplacements à des organisations de soins de santé.

15. Associer des groupes d'affectation à une organisation de soins de santé dans Base d'Opérations des services de santé

    Créez des groupes d'affectation pour vos organisations de soins de santé afin de déterminer quels groupes d'utilisateurs sont associés à des organisations de soins de santé spécifiques.

16. Configurer le type de ticket abstrait pour les types de ticket Opérations de santé Core

    Étendez le ticket Opérations de santé [sn_hco_case] pour créer des types de tickets personnalisés à utiliser avec Opérations de santé Core et les modules d'extension connexes en créant une table enfant à partir du type de ticket Opérations de santé principale.

17. Ajouter des éléments de menu dans le portail de l'équipe de soins avec Base d'Opérations des services de santé

    Ajoutez d'autres éléments de menu dans le portail de l'équipe de soins pour faciliter l'accès des utilisateurs.

18. Intégrer le portail de l'équipe de soins dans l'hyperespace épique via Hyperdrive

    Configurez le portail de l'équipe de soins en l'incorporant dans Epic Hyperspace via Hyperdrive et en activant l'authentification OIDC.

19. Mettre à jour les variables dans les créateurs d'enregistrements pour capturer des données tokenisées à partir de l'épopée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettez à jour les valeurs de variables dans les créateurs d'enregistrements existants pour capturer des données tokenisées à partir de l'épopée.

20. Configurer l'intégration iFrame pour le portail de l'équipe de soins

    Pour que le portail de l'équipe de soins se lance correctement dans Hyperspace via Hyperdrive, il doit être configuré pour fonctionner dans un iFrame.

21. Activer l'authentification unique (SSO) de plusieurs fournisseurs pour votre instance ServiceNow

    Assurez-vous que l'authentification unique (SSO) de plusieurs fournisseurs est activée et configurée correctement pour que le portail de l'équipe de soins s'authentifie auprès d'Epic Hyperspace via Hyperdrive.

22. Authentifier SMART sur FHIR pour une utilisation avec le portail de l'équipe de soins dans l'hyperespace via Hyperdrive

    Configurez votre application FHIR avec les configurations correctes pour permettre aux utilisateurs d'EPIC d'accéder au portail de l'équipe de soins dans EPIC Hyperspace via Hyperdrive.

23. Créer un fournisseur d'identité sur votre instance ServiceNow pour Healthcare Operations Core

    Configurez un fournisseur d'identité dans votre instance ServiceNow pour activer OIDC pour Healthcare Operations Core.

24. Configurer votre fournisseur d'identité pour le portail de l'équipe de soins

    Configurez votre fournisseur d'identité pour garantir une authentification utilisateur réussie dans le portail de l'équipe de soins.

25. Configurer les paramètres d'intégration dans le client Hyperdrive Tester le harnais pour le portail de l'équipe de soins

    Une fois le portail de l'équipe de soins configuré, créez une URL de lancement qui peut ensuite être configurée à l'intérieur du harnais de test du client Epic Hyperdrive à des fins de test.

Installer Healthcare Operations Core

Vous pouvez installer l'application Base d'Opérations des services de santé [sn_hco] si vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et Base d'Opérations des services de santé installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

- Rôles
- Tables
- Modules d'extension
- Applications du ServiceNow Store
- Règles métier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Healthcare Operations Core.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Healthcare Operations Core [sn_hco].
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique.
3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Sélectionnez **Installer**.

Affecter des rôles aux utilisateurs Base d'Opérations des services de santé

Affectez des rôles spécifiques pour donner Base d'Opérations des services de santé aux utilisateurs une visibilité sur les organisations de soins de santé et les hiérarchies qu'elles gèrent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de l'application Base d'Opérations des services de santé.

Vous pouvez affecter des rôles à des utilisateurs ou des groupes individuels. Si vous appliquez des rôles à des groupes, leurs membres héritent de ces rôles.

Remarque :
Les rôles d'utilisateur peuvent être configurés pendant le processus de configuration initiale pour les organisations de soins de santé ou à tout moment par la suite, selon les besoins.

Les rôles d'utilisateur peuvent être configurés pendant le processus de configuration initiale pour les organisations de vente au détail ou à tout moment par la suite, selon les besoins.

Exemple: Vous pouvez créer un groupe appelé « Membres de l'équipe HCO » et affecter le rôle sn_hco.care_team_member au groupe. Ensuite, lors de l'importation d'utilisateurs, vous associez les utilisateurs qui sont membres de l'équipe de soins à ce groupe.

Remarque :
Ce groupe ne leur donne pas un accès direct aux opérations de l'équipe de soins – ils devront toujours être associés à une organisation de soins de santé en tant que membres et se voir attribuer des responsabilités.

Pour obtenir des instructions sur l'affectation de rôles à des groupes, consultez Créer un groupe pour tous les membres de l'équipe dans Base d'Opérations des services de santé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles inclus dans Opérations de santé Core

sn_hco.membre_équipe_soins_	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_hcls.visionneuse_données_fondation	Dispose d'un accès pour créer et consulter des tickets de soins de santé.
sn_hco.care_team_manager	• sn_hco.membre_équipe_soins_ • sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	A accès à la création et à la consultation de tickets de santé peut ajouter des membres à l'unité de soins

Traduction automatique

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Dans la liste connexe **Rôles** , sélectionnez **Modifier**.
3. Dans la liste **Collection** , sélectionnez les rôles souhaités, puis sélectionnez **Ajouter**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer un groupe pour tous les membres de l'équipe dans Base d'Opérations des services de santé

Créez un groupe pour les membres de l'équipe avec le rôle sn_hco.care_team_member affecté afin que les utilisateurs ajoutés à ce groupe héritent de la collection de rôles pour Base d'Opérations des services de santé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ Nom, saisissez un nom pour le groupe de membres de votre équipe.
4. Renseignez les autres champs selon vos besoins.
5. Accédez à la liste connexe des rôles.
6. Cliquez sur **Modifier**.
7. Ajoutez le rôle sn_hco.care_team_member dans la liste des rôles.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Un groupe d'utilisateurs a été créé afin que vous puissiez affecter des membres de l'équipe de soins lors de l'importation automatisée d'utilisateurs.

Créer un groupe pour tous les gestionnaires d'équipe dans Base d'Opérations des services de santé

Créez un groupe pour les membres de l'équipe avec le rôle sn_hco.care_team_manager affecté afin que les utilisateurs ajoutés à ce groupe héritent de la collection de rôles pour Base d'Opérations des services de santé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Le rôle sn_hco.care_team_manager hérite du rôle sn_hco.care_team_member, de sorte que les utilisateurs affectés à votre groupe de gestionnaires d'équipe n'ont pas besoin d'être affectés à votre groupe de membres d'équipe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ Nom, saisissez un nom pour le groupe de membres de votre équipe.
4. Renseignez les autres champs selon vos besoins.
5. Accédez à la liste connexe des rôles.
6. Sélectionnez **Modifier**.
7. Ajoutez le rôle sn_hco.care_team_manager dans la liste Rôles.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Un groupe d'utilisateurs a été créé afin que vous puissiez affecter des gestionnaires d'équipe de soins lors de l'importation automatisée d'utilisateurs.

Créer un centre de santé dans Opérations de santé Core

Créez des centres de santé pour désigner les lieux dans lesquels vos équipes de soins opèrent.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un emplacement de soins de santé représente un emplacement physique dont une organisation de soins de santé a la responsabilité et sur lequel il s'aligne sur un emplacement commun.

Un même centre de santé peut également être associé à plusieurs organisations de soins de santé lorsqu'elles partagent une responsabilité.

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations de santé** > **Emplacements des soins de santé** > **Tous**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants.

Champ	Description
Emplacement	Emplacement physique de ce centre de santé. Cette valeur doit déjà exister pour être sélectionnée. L'entrée sélectionnée ici remplit les champs d'adresse.
Nom	Nom permettant d'identifier le centre de soins de santé.
Type physique	Le type de lieu en cours de création - par exemple, un bâtiment, une salle ou un lit. Pour plus d'informations sur les types physiques disponibles, consultez les types d'emplacement définis dans les spécifications FHIR.
Altitude	Altitude de l'emplacement géographique absolu.
Statut	Option permettant d'indiquer si le centre de santé est utilisé. Les statuts suivants sont disponibles par défaut : ○ Actif ○ Inactif ○ Suspendu Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts d'emplacement définis dans les spécifications FHIR.
Rue	Adresse postale de l'emplacement physique.
Ville	Ville dans laquelle se trouve l'emplacement physique.
État/Province	État ou province dans lequel l'emplacement physique est situé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

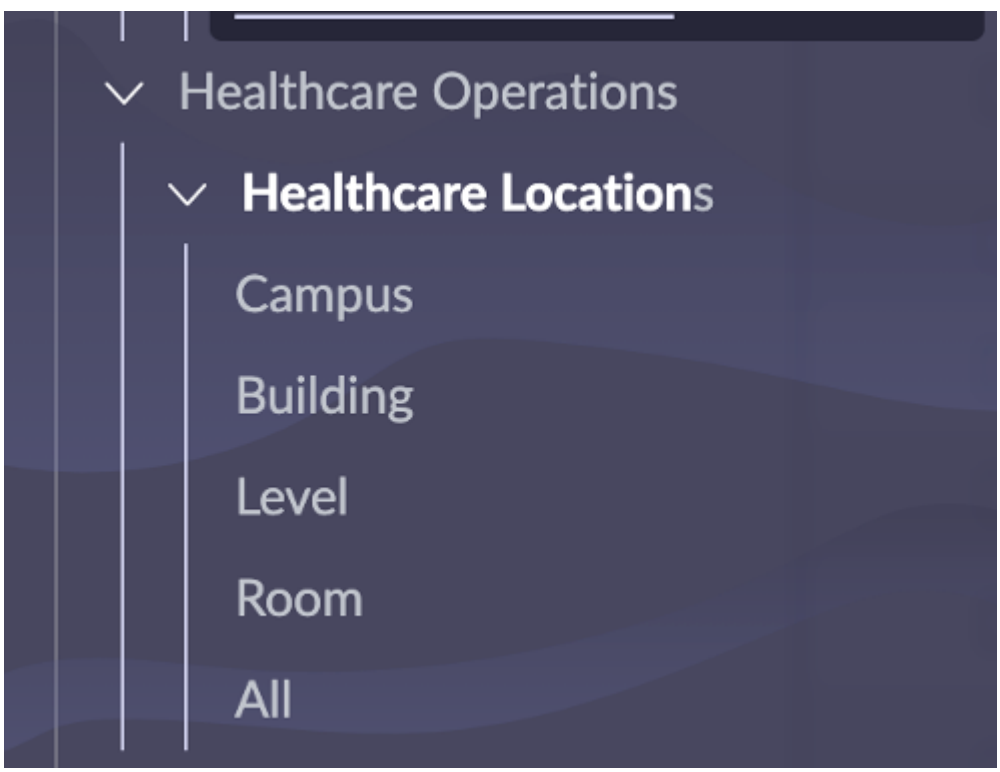
Champ	Description
Code postal	Code postal de l’emplacement physique.
Téléphone	Numéro de téléphone de l’emplacement physique.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Organisation de vos centres de santé

Vos lieux de soins de santé doivent être organisés en fonction de la disposition physique des lieux dans lesquels vos équipes de soins opèrent.

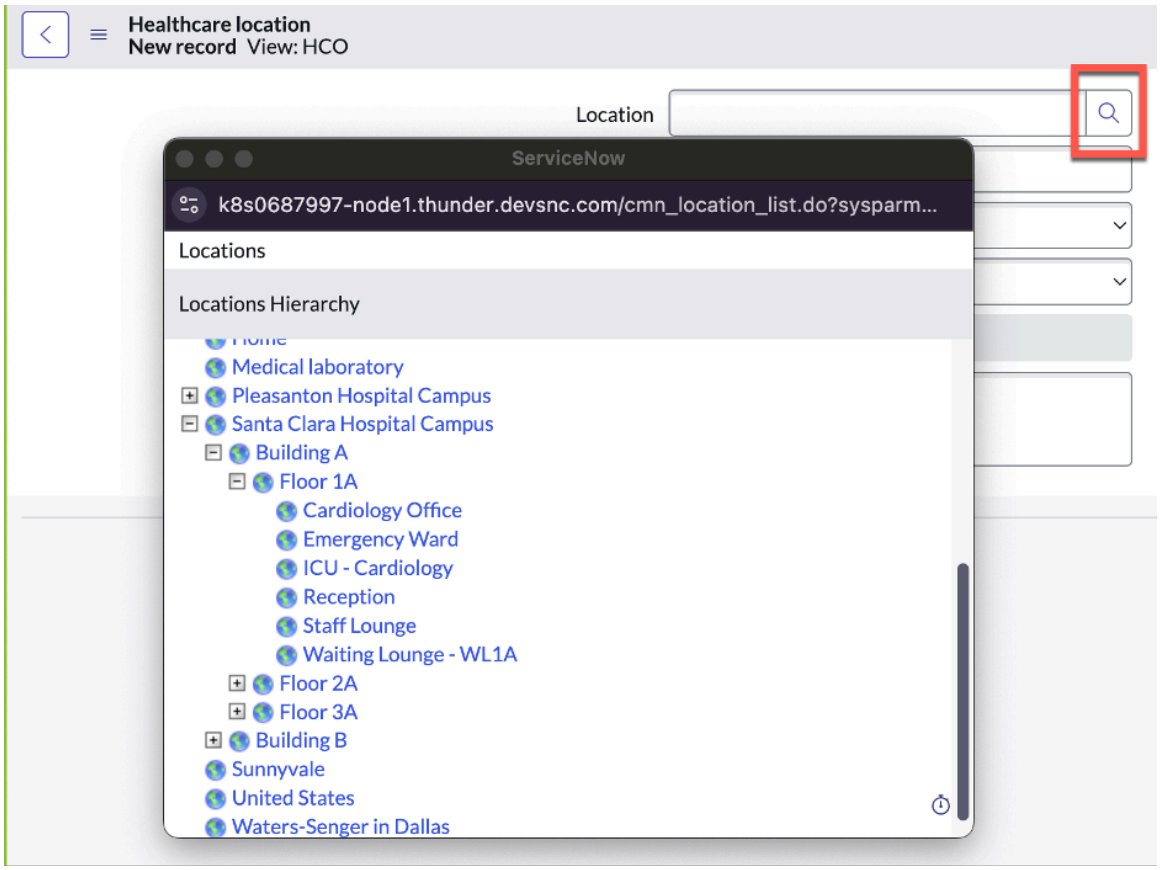
La hiérarchie des emplacements des soins de santé est à la fois visible et rapidement accessible à partir du menu de l’application Opérations de santé.



Lorsque vous créez un lieu, vous pouvez naviguer dans la hiérarchie existante des emplacements pour sélectionner l’emplacement où le lieu nouvellement créé doit se trouver :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsqu'un emplacement est créé, le panneau **Hiérarchie d'emplacement** affiche jusqu'à trois niveaux parents plus haut dans la hiérarchie d'un emplacement.

Remarque :
La hiérarchie des emplacements s'affiche uniquement lorsque l'emplacement des soins de santé est ouvert à partir du module de l'application Opérations de santé Core.

Créer une organisation de soins de santé dans Healthcare Operations Core

Créez une organisation de soins de santé à utiliser avec Healthcare Operations Core.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La table Organisation de soins de santé [sn_hcls_organization] stocke les détails d'une organisation de soins de santé dans votre instance ServiceNow.

Lorsqu'une organisation de soins de santé est créée, un emplacement d'entreprise associé est également créé avec le même nom qui fait référence à l'organisation de soins de santé.

Pour plus d'informations, voir Organiser vos organisations de soins de santé pour Base d'Opérations des services de santé

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations de santé** > **Organisations de soins de santé** > **Tous**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Le nom de votre organisation de soins de santé.
Type d'organisation	Type d’organisation de soins de santé représentée. Les types suivants sont disponibles par défaut : ○ Commanditaire de la recherche clinique ○ Groupe de la communauté ○ Établissement d'enseignement ○ Gouvernement ○ Fournisseur de soins de santé ○ Service hospitalier ○ Activité non liée au secteur de la santé ○ Équipe organisationnelle ○ Autre ○ Payeur ○ Entreprise pharmaceutique ○ Institution religieuse Pour plus d’informations sur les types d’organisation disponibles, consultez les types d’organisation définis dans les spécifications FHIR.
Organisation parente	Organisation parente associée à l’organisation. La définition d’une organisation parente créera une hiérarchie dans laquelle l’organisation en cours de création est une organisation enfant de la valeur sélectionnée ici.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Téléphone	Numéro de téléphone de l’organisation.
E-mail	Adresse e-mail associée à l’organisation.
Description	Description de l’organisation en cours de création.
Il s'agit d'un emplacement interne	Indique si l’organisation en cours de création est associée à un emplacement interne.
Emplacement commun	Adresse commune associée à l’organisation de soins de santé en cours de création.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer des prestataires de soins de santé

Créez un fournisseur de soins de santé et associez-le à une organisation de soins de santé parente et à un emplacement commun.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations de santé** > **Fournisseurs de soins de santé**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants.

Remarque :

Le champ Type d’organisation est automatiquement défini sur Fournisseur de soins de santé et est en lecture seule.

Champ	Description
Nom	Nom permettant d’identifier le fournisseur de soins de santé.
Organisation parente	Organisation parente associée au fournisseur.
Responsable	Le gestionnaire associé à ce fournisseur de soins de santé.
Téléphone	Numéro de téléphone du fournisseur.
E-mail	Adresse e-mail associée au fournisseur.
Description	Description de ce fournisseur de soins de santé.
Il s'agit d'un emplacement interne	Indique que ce fournisseur de soins de santé est considéré comme un lieu interne.
Emplacement commun	Emplacement commun associé à ce fournisseur de soins de santé.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des départements de santé

Créez un département de santé et associez-le à une organisation de soins de santé parente et à un emplacement commun.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations de santé** > **Services de santé**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants.

Remarque :

Le champ Type d'organisation est automatiquement défini sur Département des soins de santé et est en lecture seule.

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier le département de soins de santé.
Organisation parente	Organisation parente associée au département.
Responsable	Le gestionnaire associé à ce département de santé.
Téléphone	Numéro de téléphone du département.
E-mail	Adresse e-mail associée au département.
Description	Description de ce département de soins de santé.
Il s'agit d'un emplacement interne	Indique que ce département de santé est considéré comme un emplacement interne.
Emplacement commun	L'emplacement commun associé à ce département.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer des équipes organisationnelles dans Base d'Opérations des services de santé

Créez une organisation de soins de santé à associer à votre service de santé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations de santé** > **Organisations de soins de santé**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Assurez-vous que le champ **Type d'organisation** est défini sur **Équipe organisationnelle**.
4. Renseignez les champs suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'équipe organisationnelle.
Organisation parente	Organisation parente associée à l'équipe organisationnelle.
Responsable	Gestionnaire associé à cette équipe organisationnelle.
Téléphone	Numéro de téléphone de l'équipe organisationnelle.
E-mail	Adresse e-mail associée à l'équipe organisationnelle.
Description	Description de cette équipe organisationnelle.
Il s'agit d'un emplacement interne	Indique que cette équipe organisationnelle est considérée comme un emplacement interne.
Emplacement commun	Emplacement commun associé à cette équipe organisationnelle.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Organiser vos organisations de soins de santé pour Base d'Opérations des services de santé

Organisez correctement vos organisations de soins de santé pour refléter les hiérarchies de votre équipe.

Dans Base d'Opérations des services de santé, les organisations de soins de santé existent généralement dans une hiérarchie à plusieurs niveaux.

Le menu de l'application Opérations de santé montre un exemple de ce à quoi cette structure peut ressembler au sein de votre organisation de soins de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les organisations de soins de santé utilisent la liste connexe à l'organisation enfant pour afficher leurs organisations enfants directes.

La valeur Emplacements d'entreprises servis détermine la façon dont vous suivez la relation entre les organisations de soins de santé demandeuses et satisfaites. Vous pouvez définir des critères d'assistance basés sur la hiérarchie ou les relations pour vos établissements de santé.

Voici toutes les listes connexes aux organisations de soins de santé et leurs fonctionnalités :

- Organisation enfant : sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe des organisations enfants pour ajouter une nouvelle organisation enfant à l'enregistrement d'organisation de soins de santé actuel. Lorsqu'une organisation de soins de santé est créée, la valeur qu'elle répertorie pour **Organisation parente** indique qui sera l'organisation parente.
- Membres : affiche tous les membres de cette organisation. Sélectionnez **Modifier** pour ajouter, supprimer ou modifier les responsabilités des membres.
- Ticket ouvert par membres : affiche tous les tickets actuellement ouverts par les membres de cette organisation.
- Emplacements des soins de santé : affiche tous les emplacements de soins de santé associés à cette organisation de soins de santé. Sélectionnez **Modifier** Gérer ces associations.
- Groupes d'affectation : affiche tous les groupes d'affectation associés.
- Services disponibles : affiche tous les services disponibles au sein de cette organisation.
- Critères du client de l'organisation de services : indique quels clients sont pris en charge par cette organisation de soins de santé.

Ajouter ou supprimer des membres dans Base d'Opérations des services de santé

Ajoutez ou supprimez des membres de vos organisations de soins de santé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations de santé** > **Organisations de soins de santé** > **Tous**.
2. Sélectionnez l'organisation de soins de santé dont vous souhaitez modifier un membre.
3. Accédez à la liste connexe **Membres** .
4. Sélectionnez **Modifier les membres**.
5. Dans **Responsabilité**, sélectionnez la responsabilité dont vous souhaitez modifier les membres. Vos options sont Membre de l'équipe ou Chef d'équipe.
6. Utilisez les flèches entre les panneaux **Disponible** et **Sélectionné** pour indiquer quels membres appartiennent à chaque responsabilité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Si un utilisateur nouvellement ajouté n'est pas renseigné dans la liste Disponible, recherchez-le manuellement à l'aide de l'icône de recherche.

Il arrive que les membres nouvellement ajoutés n'apparaissent pas dans le panneau sélectionné en raison de la configuration des propriétés. Si cela se produit, reportez-vous à la section Configurer les propriétés système globales pour modifier les membres dans Healthcare Operations Core.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer les propriétés système globales pour modifier les membres dans Healthcare Operations Core

Une propriété système globale doit être configurée pour utiliser correctement la fonctionnalité Modifier les membres dans Healthcare Operations Core.

Avant de commencer

Parfois, les membres nouvellement ajoutés n'apparaissent pas dans le panneau sélectionné lors de la modification des membres dans Healthcare Operations Core.

Ce problème est souvent dû au nombre limité d'éléments affichés dans le collecteur de liste.

Pour résoudre ce problème, créez une propriété système globale avec le nom glide.xmlhttp.excessive, un type de nombre entier et un grand nombre pour la limite de valeur basée sur le nombre total d'utilisateurs dans l'application.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Définissez votre champ d'application sur **Global**.
2. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants :
   a. Nom : glide.xmlhttp.excessive
   b. Type : nombre entier
   c. Valeur : entrez ici une valeur élevée qui représente le nombre total d'utilisateurs potentiels. Par exemple, 10000.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Les champs « Disponible » et « Sélectionné » de la table Modifier le membre affichent toutes les sélections disponibles.

Associer des emplacements à une organisation de soins de santé dans Opérations de santé Core

Associez les établissements de santé aux organisations de soins de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans les scénarios où un emplacement de soins de santé est utilisé par plusieurs organisations de soins de santé, vous pouvez utiliser cette table pour associer ces organisations à un emplacement.

Vous pouvez également associer plusieurs organisations de soins de santé à un emplacement de soins de santé, ou inversement.

Par exemple, une seule salle de soins intensifs dans un hôpital peut être utilisée par plusieurs services, tels que la cardiologie et la neurologie. Vous associerez ces services (organisations de soins de santé) à la salle de soins intensifs (un emplacement de soins de santé) en suivant les étapes suivantes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations de santé** > **Organisations de soins de santé**.
2. Sélectionnez l'organisation de soins de santé que vous souhaitez associer à un centre de santé.
3. Accédez à la liste connexe **des centres de santé** .
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Dans le panneau Collection, sélectionnez les établissements de santé que vous souhaitez ajouter à cette organisation de soins de santé et utilisez la flèche vers la droite pour les déplacer dans la liste des emplacements de soins de santé de cette organisation.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Associer des groupes d'affectation à une organisation de soins de santé dans Base d'Opérations des services de santé

Créez des groupes d'affectation pour vos organisations de soins de santé afin de déterminer quels groupes d'utilisateurs sont associés à des organisations de soins de santé spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations de santé** > **Organisations de soins de santé**.
2. Sélectionnez l'organisation de soins de santé à laquelle vous souhaitez associer un groupe d'affectation.
3. Dans la liste connexe Groupes d'affectation, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Groupe d'affectation de l'organisation de services :

Champ	Description
Organisation de service	Rempli automatiquement avec le nom de l'organisation de soins de santé à laquelle vous ajoutez un groupe d'affectation.
Groupe d'affectation	Nom du groupe d'affectation à ajouter.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

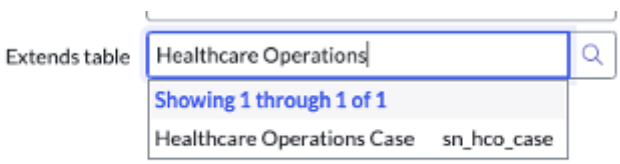
Configurer le type de ticket abstrait pour les types de ticket Opérations de santé Core

Étendez le ticket Opérations de santé [sn_hco_case] pour créer des types de tickets personnalisés à utiliser avec Opérations de santé Core et les modules d'extension connexes en créant une table enfant à partir du type de ticket Opérations de santé principale.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.



3. **Définissez Étend la table** au ticket d'opérations de santé [sn_hco_case].
4. Renseignez les autres champs selon vos besoins.
   Pour plus d'informations sur ces champs, voir Créer une table dans la documentation de la plateforme ServiceNow.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Note: Pour ajouter un champ aux tables enfants étendues, consultez Ajouter et personnaliser un champ dans une table de la documentation de la plateforme ServiceNow.

Ajouter des éléments de menu dans le portail de l'équipe de soins avec Base d'Opérations des services de santé

Ajoutez d'autres éléments de menu dans le portail de l'équipe de soins pour faciliter l'accès des utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service Portal** > **Portails**.
2. Sélectionnez **le portail de l'équipe de soins**.
3. En regard du champ **Menu principal** , sélectionnez **Afficher l'aperçu de cet enregistrement** et ouvrez l'enregistrement.
4. Dans la liste connexe Éléments de menu, sélectionnez **Plus**.
5. Dans la liste connexe Éléments de menu, sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, consultez Menu Item form .
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer le portail de l'équipe de soins dans l'hyperespace épique via Hyperdrive

Configurez le portail de l'équipe de soins en l'incorporant dans Epic Hyperspace via Hyperdrive et en activant l'authentification SMART on FHIR.

1. Mettre à jour les variables dans les créateurs d'enregistrements pour capturer des données tokenisées à partir de l'épopée

   Mettez à jour les valeurs de variables dans les créateurs d'enregistrements existants pour capturer des données tokenisées à partir de l'épopée.

2. Configurer l'intégration iFrame pour le portail de l'équipe de soins

   Pour que le portail de l'équipe de soins se lance correctement dans Hyperspace via Hyperdrive, il doit être configuré pour fonctionner dans un iFrame.

3. Activer l'authentification unique (SSO) de plusieurs fournisseurs pour votre instance ServiceNow

   Assurez-vous que l'authentification unique (SSO) de plusieurs fournisseurs est activée et configurée correctement pour que le portail de l'équipe de soins s'authentifie auprès d'Epic Hyperspace via Hyperdrive.

4. Authentifier SMART sur FHIR pour une utilisation avec le portail de l'équipe de soins dans l'hyperespace via Hyperdrive

   Configurez votre application FHIR avec les configurations correctes pour permettre aux utilisateurs d'EPIC d'accéder au portail de l'équipe de soins dans EPIC Hyperspace via Hyperdrive.

5. Créer un fournisseur d'identité sur votre instance ServiceNow pour Healthcare Operations Core

   Configurez un fournisseur d'identité dans votre instance ServiceNow pour activer OIDC pour Healthcare Operations Core.

6. Configurer votre fournisseur d'identité pour le portail de l'équipe de soins

   Configurez votre fournisseur d'identité pour garantir une authentification utilisateur réussie dans le portail de l'équipe de soins.

7. Configurer les paramètres d'intégration dans le client Hyperdrive Tester le harnais pour le portail de l'équipe de soins

   Une fois le portail de l'équipe de soins configuré, créez une URL de lancement qui peut ensuite être configurée à l'intérieur du harnais de test du client Epic Hyperdrive à des fins de test.

Traduction automatique

Mettre à jour les variables dans les créateurs d'enregistrements pour capturer des données tokenisées à partir de l'épopée

Mettez à jour les valeurs de variables dans les créateurs d'enregistrements existants pour capturer des données tokenisées à partir de l'épopée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le portail de l'équipe de soins est lancé à l'intérieur d'Epic Hyperspace via Hyperdrive, les créateurs d'enregistrements peuvent capturer des paramètres de chaîne de requête tokenisés pour remplir les variables du créateur d'enregistrement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

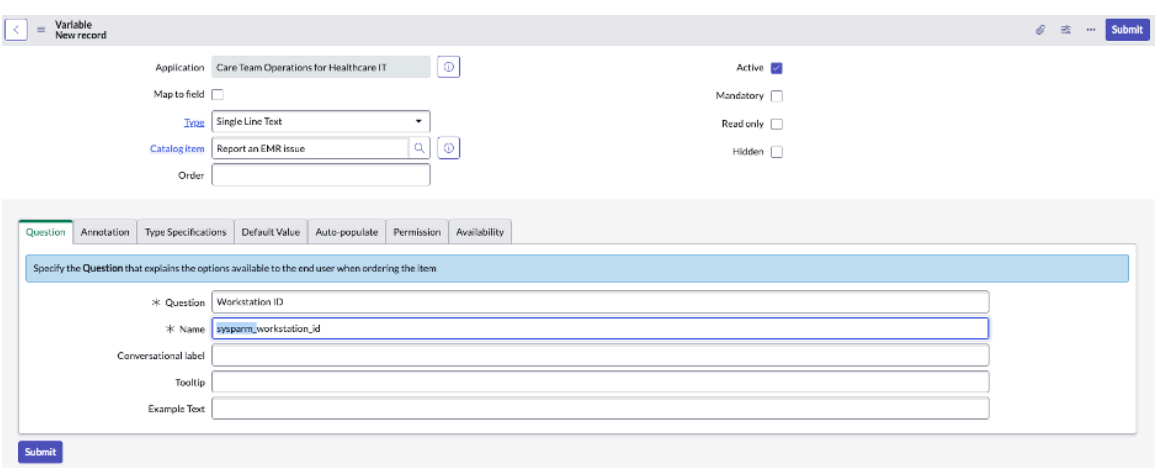
Cette capture est possible grâce à un script client de catalogue associé aux créateurs d'enregistrement.

Pour Care Team Operations for Healthcare IT : Le script s'appelle « Remplir les paramètres des sessions EMR » et se trouve dans le créateur d'enregistrement « Signaler un problème EMR ».

Pour les opérations de l'équipe de soins pour le biomédical : Le script s'appelle « Remplir les paramètres de session de service biomédical » et se trouve dans le créateur d'enregistrement Demander un autre service biomédical ».

Remarque :
Les scripts clients précédents ne fonctionnent qu'avec le portail de l'équipe de soins.

Pour capturer les paramètres querystring tokenisés, une variable doit être créée et le nom doit commencer par « sysparm_ ». Ce même nom de variable doit être inclus à la fin de l'URL de lancement dans l'enregistrement Epic Hyperspace FDI.



Par exemple, pour capturer le champ « ID de station de travail » à partir d'un système EMR, la valeur de nom de la variable doit être « sysparm_workstation_id » et le paramètre querystring doit être « sysparm_workstation_id = %WORKSTATIONID % ».

Une chaîne de requête de lancement complète ressemblerait à ce qui suit :

```
https://<instance-name>.service-now.com/careteam?glide_sso_id=<identity-provider-sysid>
&sysparm_workstation_id=%WORKSTATIONID%&sysparm_user_template=%USERTEMPL
ATE%
```

Procédure

1. Dans le Créateur d'enregistrement, accédez à la liste connexe **Variables** .
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs selon vos besoins.
4. Confirmez que la valeur de nom de toutes les variables commence par **sysparm_** pour n'importe quel champ dans lequel vous souhaitez capturer des données provenant d'un système EMR.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer l'intégration iFrame pour le portail de l'équipe de soins

Pour que le portail de l'équipe de soins se lance correctement dans Hyperspace via Hyperdrive, il doit être configuré pour fonctionner dans un iFrame.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Définissez votre champ d'application sur **Global** et élevez votre rôle à **security_admin**.
2. Accédez à la **Tous** > **En-têtes des réponses HTTP** (ou tapez sys_response_header.list).
3. Sélectionnez l'en-tête **de réponse globale** .
4. Ajoutez le nom de domaine de votre instance d'hyperespace Epic à la liste de valeurs.
   Par exemple, *.yourdomain.com
5. Assurez-vous que **Actif** est défini sur vrai.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Activer l'authentification unique (SSO) de plusieurs fournisseurs pour votre instance ServiceNow

Assurez-vous que l'authentification unique (SSO) de plusieurs fournisseurs est activée et configurée correctement pour que le portail de l'équipe de soins s'authentifie auprès d'Epic Hyperspace via Hyperdrive.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les étapes qui suivent supposent que l'authentification unique (SSO) de plusieurs fournisseurs est installée sur votre instance ServiceNow.

Procédure

1. Définissez votre champ d'application sur **Global**.
2. Accédez à la **Multi SSO** > **Propriétés** et renseignez les champs comme suit.
   - **Définissez l'option Activer l'authentification unique de plusieurs fournisseurs** sur vrai.
   - **Définissez Activer la journalisation du débogage pour l'intégration de l'authentification unique de plusieurs fournisseurs** sur vrai.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Authentifier SMART sur FHIR pour une utilisation avec le portail de l'équipe de soins dans l'hyperespace via Hyperdrive

Configurez votre application FHIR avec les configurations correctes pour permettre aux utilisateurs d'EPIC d'accéder au portail de l'équipe de soins dans EPIC Hyperspace via Hyperdrive.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les étapes suivantes supposent que vous avez déjà créé un compte fhir.epic.com. Veuillez noter qu'il est recommandé à un membre de l'équipe EPIC de l'organisation cliente de créer cette application FHIR. Le client est responsable de la gestion et de la maintenance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de cette application pour son organisation. Pour plus d'informations, consultez https://fhir.epic.com/Developer/Index .

Procédure

1. Connectez-vous à FHIR sur EPIC.
2. Sélectionnez **Créer des applications**.
3. Cliquez sur **Créer**.
4. Fournissez un nom d'application.
   Par exemple, le portail de l'équipe de soins.
5. Sous Audience de l'application, sélectionnez Cliniciens ou Utilisateurs administratifs.
6. Sous URI de redirection, sélectionnez **Ajouter un autre URI**.
7. Saisissez le nom de votre instance.
   Par exemple, `<nom-instance>.service-now.com/navpage.do`.
8. Répétez cette opération pour chaque instance de test, de développement ou de production que vous souhaitez utiliser avec le portail de l'équipe de soins à l'aide de Ajouter un autre URI.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. Renseignez les champs restants selon vos besoins.
11. Cliquez sur **Enregistrer et prêt pour le bac à sable** pour activer le test.

Résultats

Une application a été créée dans EPIC sur FHIR qui peut être utilisée pour l'authentification unique dans Hyperspace pour le portail de l'équipe de soins.

Remarque :
Lors de l'envoi de l'application, notez que la synchronisation de l'application peut prendre 24 heures ou plus.

Créer un fournisseur d'identité sur votre instance ServiceNow pour Healthcare Operations Core

Configurez un fournisseur d'identité dans votre instance ServiceNow pour activer OIDC pour Healthcare Operations Core.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension com.snc.integration.sso.multi.installer est installé sur votre instance.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Authentification unique (SSO) de plusieurs fournisseurs** > **Fournisseurs d'identité**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sous Quel type de SSO essayez-vous de créer, sélectionnez **OpenID Connect**.
4. Dans la fenêtre Importer la configuration connue OpenID Connect, entrez les champs suivants :
   - Nom : saisissez un nom pour votre fournisseur d'identité (par exemple, Epic OIDC)
   - ID client : saisissez l'ID client créé à partir de votre application FHIR sur fhir.epic.com.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configuration connue IRL – Entrez https://fhir.epic.com/interconnect-fhir-oauth/api/FHIR/R4/.well-known/openid-configuration .

Remarque :
Vérifiez cette valeur auprès de l'épopée, car elle peut être différente pour votre environnement.

5. Sélectionnez **Importer.**

Résultats
Un fournisseur d'identité a été créé sur la base des informations fournies par la configuration connue.

Configurer votre fournisseur d'identité pour le portail de l'équipe de soins

Configurez votre fournisseur d'identité pour garantir une authentification utilisateur réussie dans le portail de l'équipe de soins.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Authentification unique (SSO) de plusieurs fournisseurs** > **Fournisseurs d'identité**.
2. Sélectionnez le fournisseur d'identité que vous souhaitez configurer.
3. Définissez la valeur de la page d'accueil ServiceNow sur https://<nom-instance>.service-now.com/careteam.
4. Accédez à la liste connexe Configuration du fournisseur OIDC et ouvrez l'enregistrement du fournisseur OIDC.
5. Mettez à jour les champs suivants :
   a. Réclamation de l'utilisateur : saisissez **preferred_username**.
   b. Champ d'utilisateur : sélectionnez **ID d'utilisateur**.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
7. Dans Fournisseur d'identité, accédez à la liste connexe Avancé.
8. Mettez à jour le champ Script d'authentification unique sur **MultiSSO_OIDC_CTO**.
9. Assurez-vous que le champ **Actif** est défini sur vrai.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.
11. Accédez à la liste connexe des entités OIDC.
12. Sélectionnez l'enregistrement de l'entité OIDC.
13. Dans le champ Script de l'API OAuth, sélectionnez **OAuthUtilEpic**.
14. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Le fournisseur d'identité a été configuré pour garantir une authentification utilisateur réussie pour accéder au portail de l'équipe de soins dans Hyperspace via Hyperdrive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les paramètres d'intégration dans le client Hyperdrive Tester le harnais pour le portail de l'équipe de soins

Une fois le portail de l'équipe de soins configuré, créez une URL de lancement qui peut ensuite être configurée à l'intérieur du harnais de test du client Epic Hyperdrive à des fins de test.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez télécharger le dernier harnais de test du client Hyperdrive à partir de fhir.epic.com.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Veuillez travailler avec votre équipe Epic et le support technique Epic pour connaître les étapes de configuration de l'intégration FDI dans Hyperspace.

Procédure

1. Connectez-vous au harnais de test du client Epic Hyperdrive.
2. Sélectionnez Configuration de l'intégration.
3. Sous Type d'intégration, sélectionnez **SMART sur FHIR**.
4. Dans l'URL, saisissez l'URL de lancement du portail de votre équipe de soins.
   Par exemple, `https://<nom-instance>.service-now.com/careteam?glide_sso_id=<identité-fournisseur-sysid>`.
5. Dans ID client, entrez l'ID client de production ou de non-production comme il convient à partir de l'application FHIR créée sur fhir.epic.com.
6. Définissez le type de lancement souhaité.
7. Dans le contexte de lancement, ajoutez les jetons que vous souhaitez capturer :
   Par exemple :
   - Clé : sysparm_workstation_id
   - %ID DE POSTE DE TRAVAIL %

   Pour plus d'informations sur la capture des données de jeton dans les variables du créateur d'enregistrement, reportez-vous à la section Mettre à jour les variables dans les créateurs d'enregistrements pour capturer des données tokenisées à partir de l'épopée.
8. Sélectionnez **Activer l'intégration des tests**.

Résultats

Le portail de l'équipe de soins a été configuré pour être lancé avec le harnais de test du client Epic Hyperdrive.

Que faire ensuite

Pour tester l'intégration du portail de l'équipe de soins, sélectionnez Graphique du patient > Ne déclenchez aucun contexte de patient. Le portail de l'équipe de soins doit s'ouvrir en fonction du type de lancement que vous avez choisi et vous connecter automatiquement.

Remarque :
Votre ID de connexion Epic doit correspondre à votre ID d'utilisateur ServiceNow pour que l'authentification fonctionne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Naviguer dans le portail de l’équipe de soins

Utilisez le portail de l’équipe de soins pour créer et suivre les demandes de service, gérer vos équipes et passer en revue les articles de la base de connaissances.

- Suivre les demandes dans le portail de l’équipe de soins

  Suivez les demandes créées par vous ou votre équipe directement dans le portail de l’équipe de soins.

- Gérer vos équipes dans le portail de l’équipe de soins

  Gérez vos équipes directement dans le portail de l’équipe de soins.

- Afficher les articles de la base de connaissances dans le portail de l’équipe de soins

  Examinez les articles de la base de connaissances publiés par votre organisation directement dans le portail de l’équipe de soins.

- Créer des demandes dans le portail de l’équipe de soins

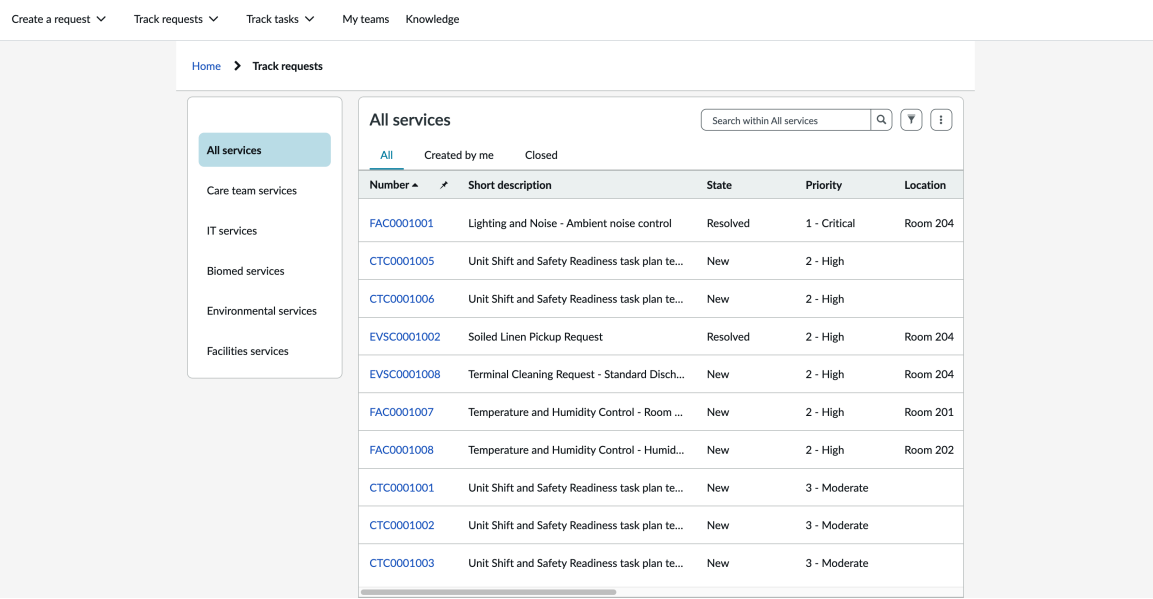
  Utilisez le portail de l’équipe de soins pour créer des demandes d’assistance pour les services à partir des départements auxiliaires.

Suivre les demandes dans le portail de l’équipe de soins

Suivez les demandes créées par vous ou votre équipe directement dans le portail de l’équipe de soins.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hco.care_team_member ou sn_hco.care_team_manager



Procédure

1. Dans le portail de l’équipe de soins, accédez à **Suivre une demande** > **Tous les services** dans la barre de menus, ou sélectionnez **Suivre les demandes** dans le widget Liens rapides sur la page de destination.
2. Affichez les demandes telles qu’elles s’affichent dans les onglets suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Tout :** toutes les demandes de service créées pour cette catégorie.
- **Créée(s) par moi** : toutes les demandes de service que vous avez créées pour cette catégorie.
- **Fermée** : toutes les demandes fermées.

Utilisez la barre de navigation de gauche pour afficher les demandes par type de service.

Utilisez la fonction de recherche dans une catégorie pour rechercher une demande spécifique.

Sélectionnez l'icône de filtre pour filtrer toutes les demandes en fonction de celles créées au cours des trois, six ou 12 derniers mois.

3. Sélectionnez le numéro d'une demande pour afficher plus d'informations sur celle-ci selon les besoins.

Gérer vos équipes dans le portail de l'équipe de soins

Gérez vos équipes directement dans le portail de l'équipe de soins.

- Affichez vos équipes à l'aide du portail de l'équipe de soins

  Affichez vos équipes directement dans le portail de l'équipe de soins.

- Ajouter un membre de l'équipe à l'aide du portail de l'équipe de soins

  Ajoutez un membre à votre équipe à l'aide du portail de l'équipe de soins.

- Supprimer un membre à l'aide du portail de l'équipe de soins

  Supprimez un membre de votre équipe directement dans le portail de l'équipe de soins.

Affichez vos équipes à l'aide du portail de l'équipe de soins

Affichez vos équipes directement dans le portail de l'équipe de soins.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hco.care_team_member ou sn_hco.care_team_manager

Procédure

1. Dans le portail de l'équipe de soins, accédez à **Mes équipes** > **Mes équipes**.
2. Sélectionnez l'équipe que vous souhaitez afficher.

Ajouter un membre de l'équipe à l'aide du portail de l'équipe de soins

Ajoutez un membre à votre équipe à l'aide du portail de l'équipe de soins.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hco.care_team_member ou sn_hco.care_team_manager

Procédure

1. Dans le portail de l'équipe de soins, accédez à **Mes équipes** > **Ajouter un membre**.
2. Sélectionnez l'équipe à laquelle vous souhaitez ajouter un membre.
3. Renseignez les champs suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom du membre ajouté à l'organisation de soins de santé.
Titre	Titre ou rôle du poste du membre.
Téléphone mobile	Numéro de téléphone mobile du membre.
E-mail	Adresse e-mail du membre.
Tél. professionnel	Le numéro de téléphone professionnel.
Responsabilité	Responsabilité associée à ce membre. Deux options s'offrent à vous : ○ Membre de l'équipe : peut émettre des tickets. ○ Chef d'équipe : peut émettre des tickets et ajouter ou supprimer des membres au sein des organisations.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Supprimer un membre à l'aide du portail de l'équipe de soins

Supprimez un membre de votre équipe directement dans le portail de l'équipe de soins.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hco.care_team_manager

Procédure

1. Dans le portail de l'équipe de soins, accédez à **Mes équipes** > **Supprimer un membre**.
2. Renseignez les champs suivants :

Champ	Description
Équipe	Équipe dont le membre d'équipe doit être retiré.
Nom	Nom du membre de l'équipe en cours de suppression.
Titre	Le titre ou le rôle du poste du membre de l'équipe.
E-mail	Adresse e-mail du membre de l'équipe.
Tél. professionnel	Numéro de téléphone professionnel du membre de l'équipe.
Téléphone mobile	Numéro de téléphone mobile du membre de l'équipe.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le membre de l'équipe est retiré de l'équipe de soins désignée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les articles de la base de connaissances dans le portail de l'équipe de soins

Examinez les articles de la base de connaissances publiés par votre organisation directement dans le portail de l'équipe de soins.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hco.care_team_member ou sn_hco.care_team_manager

Procédure

1. Dans le portail de l'équipe de soins, accédez à **Connaissances**.
2. Utilisez la recherche pour rechercher un article ou sélectionnez-en un dans les widgets Les mieux notés de la base de connaissances ou Les plus consultés de la base de connaissances.

Créer des demandes dans le portail de l'équipe de soins

Utilisez le portail de l'équipe de soins pour créer des demandes d'assistance pour les services à partir des départements auxiliaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hco.care_team_member ou sn_hco.care_team_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez le portail de l'équipe de soins, qui fait partie de Healthcare Operations Core, pour créer des demandes d'assistance pour les services auxiliaires. Vous pouvez également tirer parti du type de ticket Opérations de santé Core pour créer vos propres créateurs d'enregistrement. Pour obtenir des instructions détaillées, reportez-vous à la section Configuration de Healthcare Operations Core.

Si les modules d'extension Care Team Operations for Healthcare IT ou Care Team Operations for Biomed sont installés, le portail de l'équipe de soins inclut des créateurs d'enregistrements préinstallés. Ces modules d'extension permettent de créer des demandes préconfigurées. Pour plus d'informations, consultez Opérations de l'équipe de soins pour l'informatique de santé et Opérations de l'équipe de soins pour le biomédical.

Procédure

1. Dans le portail de l'équipe de soins, accédez à **Créer une demande**.
2. Sélectionnez le type de demande que vous souhaitez créer.
3. Renseignez les détails selon vos besoins et soumettez votre demande.

Résultats
Votre demande est créée et acheminée vers le département de support pour exécution.

Référence principale des opérations de santé

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants Care Team Operations, y compris les tables.

Modèle de données Core pour Opérations de santé

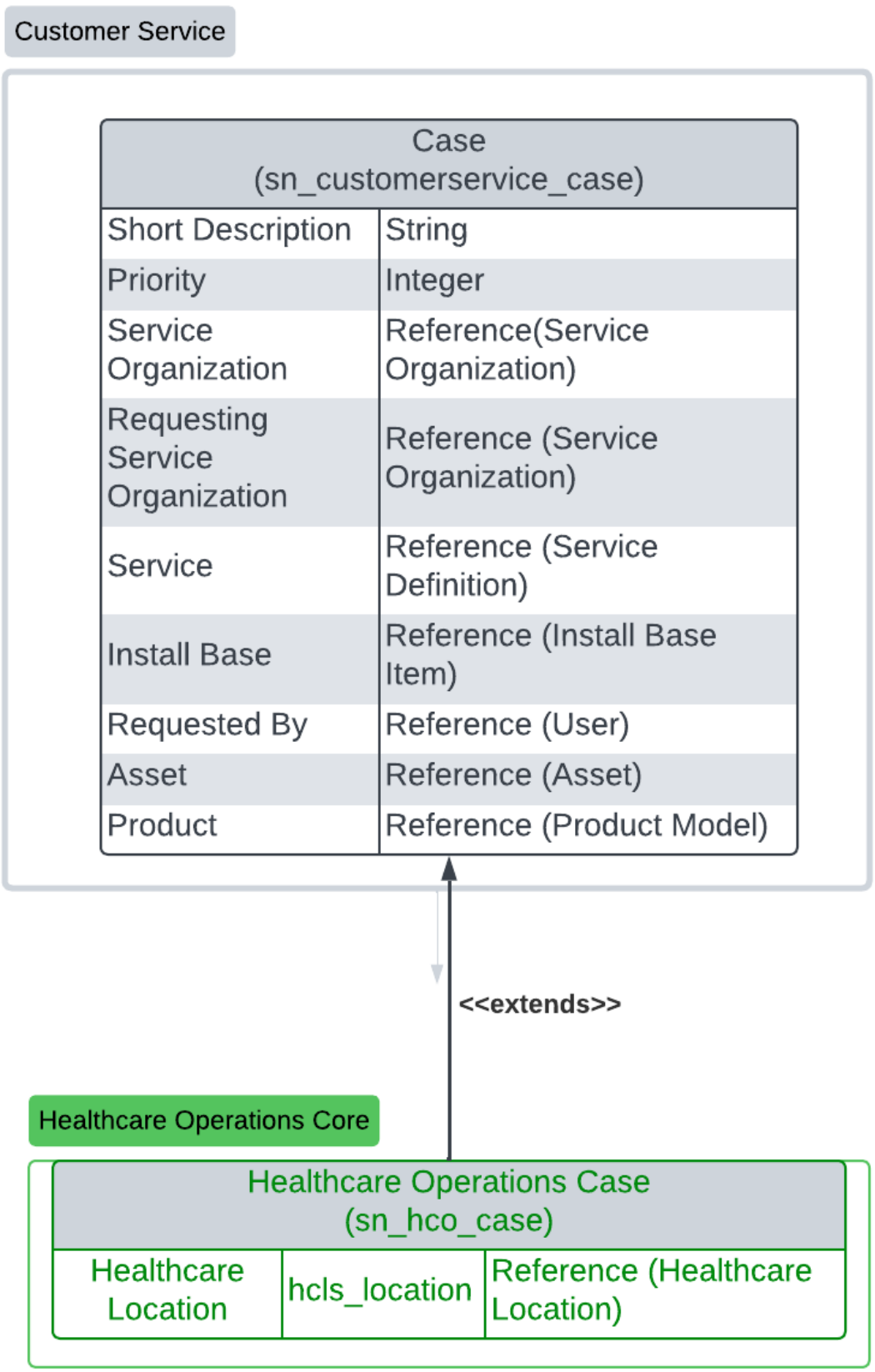
Découvrez l'application Healthcare Operation Core en affichant le modèle de données et les diagrammes de relations des rôles.

Ces diagrammes montrent les relations entre les tables au sein de l'application et fournissent une vue d'ensemble du fonctionnement de l'application Healthcare Operations Core.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le diagramme suivant montre les tables et leurs relations au sein de l'application Opérations de santé Core :



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Healthcare Operations Core

Le ticket Core des opérations de santé offre une prise en charge rationalisée des cas d'utilisation opérationnels dans le domaine de la santé.

Elle étend la table Ticket [sn_customerservice_case] pour stocker tous les tickets de santé associés à un patient. Pour plus d'informations, consultez Tables installed with Customer Service Management .

Il inclut le champ Emplacement des soins de santé, qui fait référence à la table Emplacement des soins de santé dans le modèle de données Healthcare and Life Sciences.

Composants installés avec Healthcare Operations Core

Plusieurs types de composants tels que des tables, des rôles d'utilisateur et des règles métier sont installés lorsque vous activez le module d'extension Care Team Operations.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour obtenir des instructions sur la façon d'accéder à cette table, reportez-vous à https://www.servicenow.com/docs/bundle/yokohama-platform-administration/page/administer/plugins/task/find-components.html .

Tables installées avec Healthcare Operations Core

Nom de table	Description
Ticket Healthcare Operations Core (hco_case)	Type de ticket abstrait qui fournit une base à partir de laquelle vous pouvez vous appuyer lors de la création de vos propres types de demandes opérationnelles.

Rôles de base installés avec Healthcare Operations Core

Rôle	Contient	Description
sn_hco.admin	• sn_csm_agent • sn_service_org.écrivain • sn_bus_loc.ibl_writer • sn_csm_case_types.service_definition_admin • sn_hcls.foundation_data_writer	A accès à la création, à l'affichage, à la modification et à la gestion des prestataires de soins de santé, des organisations, des emplacements et des rôles
sn_hco.membre_équipe_soins_	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_hcls.visionneuse_données_fondation	Dispose d'un accès pour créer et consulter des tickets de soins de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sn_hco.care_team_manager	• sn_hco.membre_équipe_soins_ • sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	Dispose d'un accès pour créer et consulter des tickets de soins de santé. peut ajouter des membres à l'unité de soins.
sn_hco.viewer	sn_hcls.visionneuse_données_fondation	A accès à la vue des tickets de santé.
sn_hco.loc_support_agen	sn_bus_loc.svc_location_support_agent	Affiche, suit et résout tous les tickets de son groupe d'affectation.

Modules d'extension installés avec Healthcare Operations Core

Nom du module d'extension	Description
Portail de l'équipe de soins (com.sn_cto_sp)	Fournit une expérience de portail pour que les utilisateurs de Healthcare Operations Core créent des demandes pour les départements de support, gèrent des équipes et gagnent en visibilité sur les demandes soumises.
Santé et sciences de la vie Service Management Core (sn_hcls)	Fournit le modèle de données Healthcare and Life Sciences pour les produits du secteur Healthcare and Life Sciences.

Règles métier installées avec Healthcare Operations Core

Nom de la règle métier	Description
Vérification des doublons de l'association d'emplacements org. HCLS	Garantit que les établissements de santé ne sont associés à des organisations de soins de santé qu'une seule fois

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

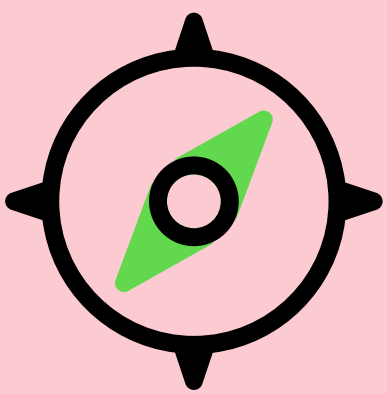
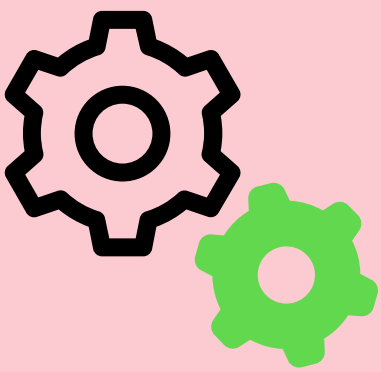
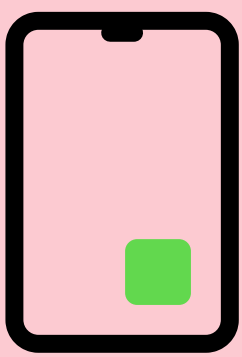
Définir l’emplacement HCLS à partir de l’emplacement commun	Définit l’emplacement de soins de santé correspondant de la cmn_location sélectionnée.

[store-future: BEGIN review]

Care Team Mobile

Care Team Mobile permet aux équipes de soins de créer et d’afficher des demandes d’assistance partagées pour les départements informatique, biomédicaux, des installations et des services environnementaux, lors de leurs déplacements.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Demande
		
Découvrez comment les équipes de soins utilisent Care Team Mobile pour créer et suivre les demandes d’assistance.	Activez et configurez votre application.	Créez et suivez les demandes de support pour les départements de support.

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

[End]
[store-future: BEGIN review]

Explorer Care Team Mobile

Découvrez comment utiliser l'application pour créer des demandes de services d'assistance de l'équipe Care Team Mobile de soins depuis votre équipement mobile.

Vue d'ensemble de Care Team Mobile

L'application Care Team Mobile est conçue pour rationaliser les rapports et le suivi des problèmes opérationnels pour les membres de l'équipe de soins. Care Team Mobile améliore l'efficacité en permettant aux membres de l'équipe de soins de signaler et de suivre l'état de n'importe quel cas directement à partir de leur smartphone ou de leur tablette. Cette application permet de gagner du temps sur la gestion des travaux opérationnels qu'ils peuvent ensuite rediriger vers la prise en charge des patients.

Care Team Mobile comprend les fonctionnalités suivantes :

- L'analyse des balises d'actifs vous permet de scanner les étiquettes sur les équipements médicaux et d'être redirigé vers l'enregistrement de l'actif, où ils peuvent afficher son historique, son état et les demandes associées.
- Parcourez les emplacements pour afficher les informations sur les emplacements des soins de santé et créer des demandes d'assistance pour des emplacements spécifiques selon les besoins.
- L'accès mobile sécurisé grâce aux solutions de gestion des identités prend en charge les appareils fournis par l'hôpital et les appareils personnels.

Care Team Mobile nécessite Healthcare Operations Core et peut être utilisé avec les modules d'extension Care Team Operations suivants :

- Opérations de l'équipe de soins pour l'informatique de santé
- Opérations de l'équipe de soins pour le biomédical
- Opérations de l'équipe de soins pour les établissements
- Opérations de l'équipe de soins pour les services environnementaux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Care Team Mobile utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Infirmière	Les infirmières autorisées sont responsables de fournir et de coordonner les soins aux patients, d'administrer les médicaments et les traitements et de collaborer avec d'autres professionnels de la santé pour élaborer et mettre en œuvre des plans de soins. Ils permettent de Care Team Mobile créer et de suivre les demandes d'assistance pour les départements auxiliaires.
Aide-infirmier auxiliaire	Les infirmières auxiliaires fournissent des soins de base aux patients dans les établissements de santé, les aident dans la vie quotidienne, surveillent la santé des patients et fournissent un soutien vital aux infirmières et au personnel médical. Ils permettent de Care Team Mobile créer et de suivre les demandes d'assistance pour les départements auxiliaires.
Secrétaire d'unité	Les secrétaires d'unité fournissent un soutien administratif aux unités de soins infirmiers et facilitent la communication entre le personnel, les patients et les familles tout en tenant à jour les dossiers des patients. Ils permettent de Care Team Mobile créer et de suivre les demandes d'assistance pour les départements auxiliaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow Care Team Mobile

Administrator

Installs Care Team Mobile onto mobile devices alongside all relevant Care Team Operations applications.

Nurse

Notices that a room needs a linen change and creates a support request for the Environmental Services department using Care Team Mobile.

Support agent

Receives the request and proceeds to change the linens in the room, then marks the request as complete using FSM Mobile or CSM/FSM Configurable Workspace.

Nurse

Receives an alert on her mobile device that the linen change request was fulfilled and then accepts the solution.

Traduction automatique

1. Un administrateur s'installe sur les appareils mobiles de l'équipe de Care Team Mobile soins avec toutes les applications pertinentes Opérations de l'équipe de soins.
2. Une infirmière remarque qu'une pièce a besoin d'un changement de linge et crée une demande pour le département des services environnementaux en utilisant Care Team Mobile le module d'extension Care Team for Environmental Services installé.
3. Un agent d'assistance du département des services environnementaux reçoit la demande et procède au changement des draps dans la chambre. L'agent de support marque

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ensuite la demande comme terminée à l'aide de FSM Mobile ou de l'espace de travail configurable CSM/FSM.

4. L'infirmière qui a créé la demande reçoit une alerte indiquant que la demande de changement de linge a été satisfaite, puis accepte la solution.

Care Team Mobile avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez des demandes de support basées sur les types de tickets Healthcare Operations installés directement à partir de votre équipement mobile.	Créer des demandes de support à l'aide de Care Team Mobile	Infirmière, infirmière auxiliaire, secrétaire d'unité
Analysez les balises sur l'équipement médical et soyez redirigé vers l'enregistrement de l'actif, où vous pouvez afficher son historique, son état et les tickets associés.	Analyse de l'actif dans Care Team Mobile	Infirmière, infirmière auxiliaire, secrétaire d'unité
Affichez les demandes pour des emplacements spécifiques, tels que les chambres des patients ou les placards à fournitures, et accédez aux détails pertinents et aux workflows préconfigurés pour signaler des problèmes tels que les demandes d'assainissement ou les réparations d'installations.	Parcourir les emplacements dans Care Team Mobile	Infirmière, infirmière auxiliaire, secrétaire d'unité

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Care Team Mobile, consultez :

- Configurer Care Team Mobile
- Créer des demandes de support à l'aide de Care Team Mobile

[End]
[store-future: BEGIN review]

Vue d'ensemble de Care Team Mobile

La Care Team Mobile page de destination offre aux utilisateurs une liste d'actions rapides, de mises à jour récentes sur les demandes et d'informations de suivi des demandes.

Actions rapides

Les actions rapides suivantes sont disponibles directement à partir de la page de destination de l'équipe de soins :

- **Créer une demande** : permet aux utilisateurs de l'équipe de soins de générer une demande d'assistance pour les départements de prise en charge.
- **Analyser l'actif** : permet aux utilisateurs de l'équipe de soins de scanner un code QR, puis de générer une demande contenant des informations sur l'appareil médical associé.
- **Parcourir les emplacements** : aide les utilisateurs de l'équipe de soins à trouver et à sélectionner les établissements de santé auxquels ils sont associés afin de créer des demandes spécifiques à ces emplacements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Récentes mises à jour

Les mises à jour récentes affichent toutes les demandes actives liées à vous ou à votre équipe. La demande la plus récemment mise à jour s'affiche en premier.

Suivre les demandes

Suivre les demandes affiche toutes les demandes associées à l'utilisateur ou à son équipe, organisées par type de demande.

Base de connaissances

Knowledge affiche les articles pertinents de la base de connaissances.

Enregistré

Enregistré affiche toutes les demandes marquées d'un signet à des fins de suivi.

Notifications

Notifications affiche toutes les notifications pour l'utilisateur actuel.

Paramètres

Paramètres affiche toutes les configurations de paramètres pour l'expérience utilisateur mobile de l'équipe de soins.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Analyse de l'actif dans Care Team Mobile

Analysez les balises sur l'équipement médical et soyez redirigé vers l'enregistrement de l'actif, où vous pouvez afficher son historique, son état et les tickets associés.

Sélectionnez Analyser l'actif dans le menu d'actions rapides pour ouvrir la recherche d'actifs.

Une fois ouvert, analysez un actif pour récupérer la balise d'actif.

Après avoir recherché la balise Actif, vous pouvez créer une demande.

Si aucun actif n'est trouvé, une notification s'affiche.

Remarque :
Lorsque vous affichez un établissement de santé, il devrait être en mesure de sélectionner le segment **Actifs** . Cela affiche la liste des actifs associés à l'emplacement commun qui est lui-même associé à l'établissement de santé qu'ils consultent. Pour en savoir plus sur la configuration des centres de santé, reportez-vous à la section Créer un centre de santé dans Opérations de santé Core.

Pour plus d'informations sur l'analyse d'un actif pour créer une demande de support, reportez-vous à la section Analyser un actif pour créer une demande d'assistance dans Care Team Mobile.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Parcourir les emplacements dans Care Team Mobile

Parcourez les emplacements pour Care Team Mobile afficher les établissements de santé et créer des demandes d'assistance pour des emplacements spécifiques selon les besoins.

Vous pouvez parcourir les emplacements à l'aide de **l'option Parcourir les emplacements** dans le menu Actions rapides.

Après avoir sélectionné **Parcourir les emplacements**, une liste de toutes les équipes associées s'affiche.

La sélection dans une équipe affiche une hiérarchie d'emplacement détaillée associée à cette équipe.

Vous pouvez sélectionner un emplacement pour afficher des informations plus détaillées sur cet emplacement, puis éventuellement créer une demande pour cet emplacement.

Pour plus d'informations sur la création de demandes à l'aide **de l'option Parcourir les emplacements**, reportez-vous à la section Parcourir les emplacements pour créer une demande d'assistance dans Care Team Mobile.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Articles de la base de connaissances dans Care Team Mobile

Parcourez et affichez les articles pertinents de la base de connaissances directement dans .Care Team Mobile

Sélectionnez **Articles** pour afficher les articles de la base de connaissances organisés par catégories.

Articles consultés récemment affiche les articles de la base de connaissances que vous avez consultés le plus récemment.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer Care Team Mobile

Configurez l'application Care Team Mobile .

Vue d'ensemble de la configuration

1. Activer Care Team Mobile

   Activez le module d'extension Care Team Mobile [com.sn_cto_mobile] si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

2. Affecter des rôles pour les utilisateurs mobiles de l'équipe de soins

   L'accès de l'utilisateur pour l'équipe mobile de soins varie selon que le rôle de membre d'équipe ou de gestionnaire d'équipe a été affecté aux utilisateurs.

3. Activer les notifications push pour Care Team Mobile

   Les notifications push pour l'équipe de soins mobile doivent être activées manuellement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Activer Care Team Mobile

Activez le module d'extension Care Team Mobile [com.sn_cto_mobile] si vous avez le rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Les modules d'extension suivants sont activés avec Care Team Mobile:

- com.sn_mab
- sn_mab_api

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez le module d'extension [com.cto_mobile] à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.
3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Sélectionnez **Installer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Affecter des rôles pour les utilisateurs mobiles de l'équipe de soins

L'accès utilisateur pour l'équipe mobile de soins est accordé lorsque le rôle **sn_hco.care_team_member** vous a été affecté.

Les rôles pour l'équipe mobile de soins sont affectés comme pour l'application Opérations de santé Core.

Pour obtenir des instructions sur l'affectation de ces rôles, reportez-vous à la section Affecter des rôles aux utilisateurs Base d'Opérations des services de santé.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Activer les notifications push pour Care Team Mobile

Les notifications push pour l'équipe de soins mobile doivent être activées manuellement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application push**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de **l'application mobile ServiceNow** .
3. Accédez à la liste connexe **Inscriptions par défaut** push et sélectionnez **Nouveau**.
4. Ajoutez le type de ticket pour lequel vous souhaitez activer les notifications push.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Notifications HCIT mobile de l'équipe de soins**
- **Notifications biomédicales mobiles de l'équipe de soins**
- **Notifications EVS mobiles de l'équipe de soins**
- **Notifications des installations mobiles de l'équipe de soins**

Remarque :
Répétez cette étape pour d'autres types de tickets selon vos besoins.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Les notifications push sont activées pour Care Team Mobile tous les types de tickets spécifiés.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer des demandes de support à l'aide de Care Team Mobile

Utilisez cette fonction Care Team Mobile pour créer des demandes de départements de support directement à partir de votre équipement mobile.

Les modules d'extension suivants sont pris en charge par Care Team Mobile:

- Opérations de l'équipe de soins pour l'informatique de santé
- Opérations de l'équipe de soins pour le biomédical
- Opérations de l'équipe de soins pour les établissements
- Opérations de l'équipe de soins pour les services environnementaux

- Créer une demande d'assistance dans Care Team Mobile

  Utilisez « Créer une demande dans Care Team Mobile » pour créer des demandes de support directement à partir de votre équipement mobile.

- Suivre une demande soumise dans Care Team Mobile

  Utilisez Suivre les demandes dans Care Team Mobile pour suivre toutes les demandes soumises par vous ou votre équipe.

- Annuler une demande soumise dans Care Team Mobile

  Annulez une demande soumise en Care Team Mobile localisant la demande et en sélectionnant Annuler le ticket dans le menu Action.

- Analyser un actif pour créer une demande d'assistance dans Care Team Mobile

  Utilisez Analyser l'actif pour Care Team Mobile générer des demandes d'assistance en analysant les codes-barres joints aux actifs.

- Parcourir les emplacements pour créer une demande d'assistance dans Care Team Mobile

  Utilisez Parcourir les emplacements dans Care Team Mobile pour parcourir et créer des demandes de support pour des emplacements spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Créer une demande d'assistance dans Care Team Mobile

Utiliser **Créer une demande** dans Care Team Mobile pour créer une demande d'assistance directement à partir de votre équipement mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : Membre de l'équipe, Chef d'équipe

Procédure

1. Dans Care Team Mobile, accédez à **Actions rapides** > **Créer une demande**.
2. Sélectionnez la catégorie de demande que vous souhaitez créer.
   Par exemple, **Demande de service environnemental**.
3. Sélectionnez le type de demande que vous souhaitez créer.

   Par exemple : **Services d'entretien ménager et d'assainissement** > **Services de linge et de blanchisserie**.
4. Renseignez les champs nécessaires.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. **Facultatif :** Sélectionnez **Enregistrer comme brouillon** pour enregistrer les informations dans la demande sans la soumettre.

Résultats
Une demande de service a été créée et acheminée vers le département des services de support associé pour exécution.

Que faire ensuite
Suivre une demande soumise dans Care Team Mobile ou Annuler une demande soumise dans Care Team Mobile.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Suivre une demande soumise dans Care Team Mobile

Utilisez **Suivre les demandes** dans Care Team Mobile pour suivre toutes les demandes soumises par vous ou votre équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : Membre de l'équipe, Chef d'équipe

Procédure

1. Dans Care Team Mobile, accédez à la section **Suivre les demandes** sur la page de destination.
2. Sélectionnez le type de demande que vous souhaitez suivre ou sélectionnez **Tout** pour afficher toutes les demandes.
3. Affichez toutes les demandes soumises organisées comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Tous actifs** : affiche toutes les demandes ouvertes créées par vous-même ou votre équipe.
- **Par moi** : affiche toutes les demandes ouvertes que vous avez créées.
- **Tous inactifs** : affiche toutes les demandes terminées ou annulées.

4. **Facultatif :** Sélectionnez **Filtres** pour filtrer ou trier toutes les demandes en fonction des conditions que vous spécifiez.
5. Sélectionnez une demande pour en afficher les détails.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Annuler une demande soumise dans Care Team Mobile

Pour annuler une demande soumise dans Care Team Mobile, localisez simplement la demande et sélectionnez **Annuler le ticket** dans le menu Action.

Avant de commencer

Rôle requis : Membre de l'équipe, Chef d'équipe

Procédure

1. Dans Care Team Mobile, accédez à **Suivre les demandes**.
2. Sélectionnez la demande soumise que vous souhaitez annuler.
3. Sélectionnez **Annuler le ticket** dans le menu Actions situé dans le coin supérieur droit de l'écran.

Résultats

La demande spécifiée a été annulée.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Analyser un actif pour créer une demande d'assistance dans Care Team Mobile

Utilisez **Analyser l'actif** pour Care Team Mobile générer des demandes d'assistance en analysant les codes-barres joints aux actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : Membre de l'équipe, Chef d'équipe

Procédure

1. Dans Care Team Mobile, accédez à **Actions rapides** > **Analyser l'actif**.
2. Scannez le code-barres joint à l'actif pour récupérer la balise d'actif.
3. Sélectionnez **Soumettre**.

   Si aucun actif existant n'est trouvé, un message s'affiche pour alerter l'utilisateur qu'aucun actif existant n'existe.

4. Sélectionnez l'enregistrement d'actif renvoyé.
   Toutes les demandes, détails ou activités actifs associés à l'actif s'affichent.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Créer une demande** pour créer une demande de support pour cet actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Parcourir les emplacements pour créer une demande d'assistance dans Care Team Mobile

Utilisez **Parcourir les emplacements** dans Care Team Mobile pour parcourir et créer des demandes de support pour des emplacements spécifiques.

Avant de commencer
Rôle requis : Membre de l'équipe, Chef d'équipe

Procédure

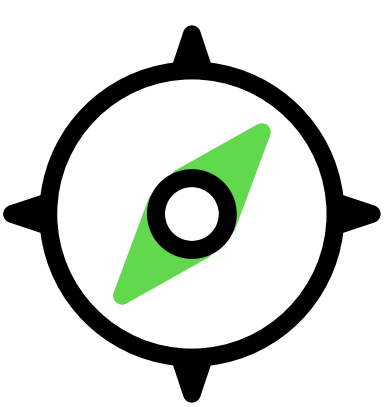
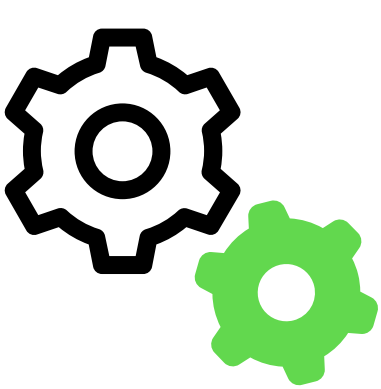
1. Dans Care Team Mobile, accédez à **Parcourir les emplacements**.
2. Affichez tous les emplacements associés à votre équipe.
3. **Facultatif :** Sélectionnez **Filtres** pour filtrer par nom d'équipe et trier les emplacements par ordre alphabétique ou par nom.
4. Sélectionnez un emplacement pour afficher plus de détails sur cet emplacement.
5. Sélectionnez **Actifs** pour afficher la liste des actifs associés à l'emplacement que vous consultez.
6. **Facultatif :** Sélectionnez **Créer une demande** pour créer une demande de support pour cet emplacement. Les informations d'emplacement seront automatiquement renseignées dans la demande.

[End]

Opérations de l'équipe de soins pour le biomédical

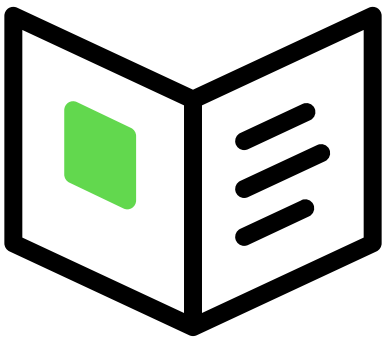
Care Team Operations for Biomed contient les types de tickets permettant de signaler et de résoudre les problèmes biomédicaux.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Demande
		
Découvrez comment les équipes de soins utilisent Care Team Operations for Biomed.	Planifiez et configurez votre implémentation.	Créez des demandes de support opérationnel pour votre service biomédical de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résoudre	Référence	
		
Résolvez les demandes de support sous la forme de tickets de commandes de travaux.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.	

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Opérations de l'équipe soignante pour la biomédecine

Découvrez comment utiliser l’application Opérations de l'équipe soignante pour la biomédecine pour aider votre équipe de soins à résoudre rapidement et efficacement les problèmes biomédicaux.

Vue d'ensemble de Opérations de l'équipe soignante pour la biomédecine

Opérations de l'équipe soignante pour la biomédecine contient les types de tickets pour signaler et résoudre les problèmes biomédicaux dans les hôpitaux.

Opérations de l'équipe soignante pour la biomédecine fournit aux équipes de soins une plateforme rationalisée pour signaler les problèmes liés aux dispositifs médicaux ou à d’autres problèmes biomédicaux. À l’aide du portail de l’équipe de soins, les membres de l’équipe de soins peuvent soulever un problème avec le type de ticket biomédical. Une commande de travaux est alors automatiquement créée, que les agents de service du département Biomed gèrent ensuite à l’aide de l’espace de travail pendant qu’ils résolvent le problème.

Il existe deux types de demandes de service disponibles avec Opérations de l'équipe soignante pour la biomédecine:

- Signaler un problème d'appareil médical
- Demander un autre service biomédical

Remarque :
Care Team Operations for Biomed nécessite l’installation des modules d’extension Healthcare Operations Core et Care Team Portal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

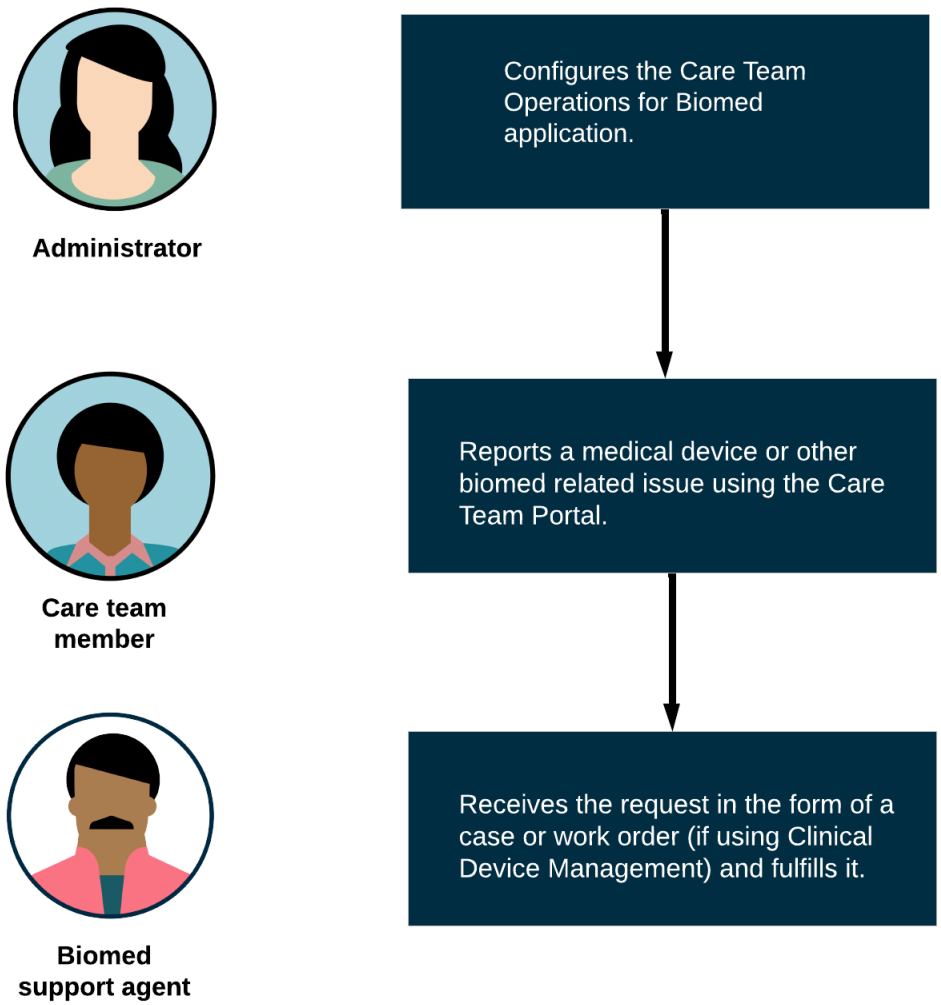
Opérations de l'équipe soignante pour la biomédecine utilisateurs

Utilisateur	Description
Aide-infirmier auxiliaire	Les infirmières auxiliaires fournissent des soins de base aux patients dans les établissements de santé, les aident dans la vie quotidienne, surveillent la santé des patients et fournissent un soutien vital aux infirmières et au personnel médical.
Infirmière	Les infirmières autorisées sont chargées de fournir et de coordonner les soins aux patients, d'éduquer les patients et leurs familles sur divers problèmes de santé, d'administrer des médicaments et des traitements et de collaborer avec d'autres professionnels de la santé pour élaborer et mettre en œuvre des plans de soins.
Gestionnaire d'unité	Les gestionnaires d'unité supervisent les opérations d'une unité spécifique au sein d'un établissement de santé, supervisent le personnel, gèrent les ressources et assurent la prestation de soins de haute qualité aux patients.
Secrétaire d'unité	Les secrétaires d'unité fournissent un soutien administratif aux unités de soins infirmiers et facilitent la communication entre le personnel, les patients et les familles tout en tenant à jour les dossiers des patients.
Agent biomédical	Les agents biomédicaux créent, affichent, modifient et répondent aux demandes de service créées par l'équipe de soins au nom du service biomédical de l'hôpital.
Gestionnaire d'agent biomédical	Les gestionnaires d'agents biomédicaux supervisent les agents du département biomédical et veillent à ce que les demandes soient satisfaites de manière efficace et en temps opportun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow Opérations de l'équipe soignante pour la biomédecine



1. Un administrateur configure l'application Care Team Operations pour Biomed.
2. Un membre de l'équipe de soins signale un problème lié à un dispositif médical ou un autre problème biomédical et le signale à l'aide du portail de l'équipe de soins.
3. Un agent d'assistance biomédicale reçoit la demande sous la forme d'une commande de travaux (s'il utilise la gestion des appareils cliniques) et l'exécute à l'aide de l'espace de travail.

Opérations de l'équipe de soins pour les avantages biomédicaux

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Automatisez les opérations de santé en permettant la création et l'exécution de demandes de support biomédical.	Vue d'ensemble du ticket biomédical de santé	Administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Recevez une visibilité sur toutes les demandes biomédicales créées par votre équipe.	Création de demandes de service dans Care Team Operations for Biomed	Équipe de soins
Utilisez l'espace de travail pour répondre aux demandes de services biomédicaux.	Répondre aux demandes de service dans Care Team Operations for Biomed	Agent

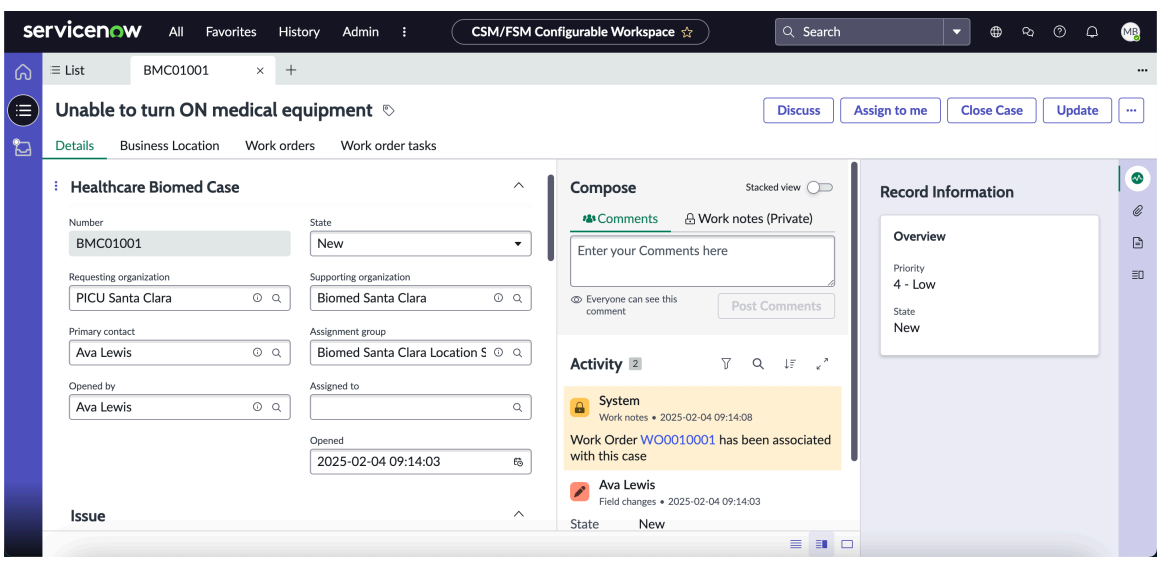
Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Opérations de l'équipe soignante pour la biomédecine, consultez :

- Configuration des opérations de l'équipe de soins pour le biomédical
- Création de demandes de service dans Care Team Operations for Biomed
- Répondre aux demandes de service dans Care Team Operations for Biomed
- Opérations de l'équipe de soins pour la référence biomédicale

Vue d'ensemble du ticket biomédical de santé

Utilisez le ticket Healthcare Biomed pour créer des types de tickets pour les demandes opérationnelles de soins de santé liées aux données biomédicales.



Si le module d'extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management] est installé, les tickets biomédicaux de santé génèrent automatiquement des commandes de travaux connexes qui sont affectées aux agents de support ayant le rôle de prestataire. Si ce module d'extension n'est pas installé, les agents de support doivent exécuter le ticket lui-même.

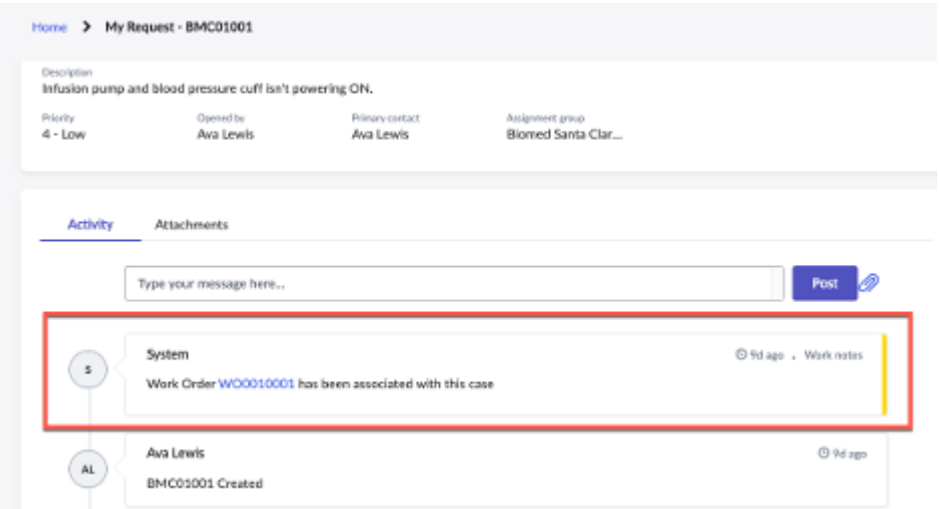
En associant ces tickets à des organisations de soins de santé spécifiques, les membres de l'équipe de soins peuvent facilement voir tous les tickets créés pour leur équipe, unité ou organisation.

Toutes les mises à jour, commentaires ou changements d'état apportés à la commande de travaux sont reflétés dans le ticket, et vice versa. Lorsqu'une commande de travaux est liée à un ticket, le prestataire gère uniquement la commande de travaux, et le ticket est ensuite mis à jour pour refléter ces changements.

Traduction automatique

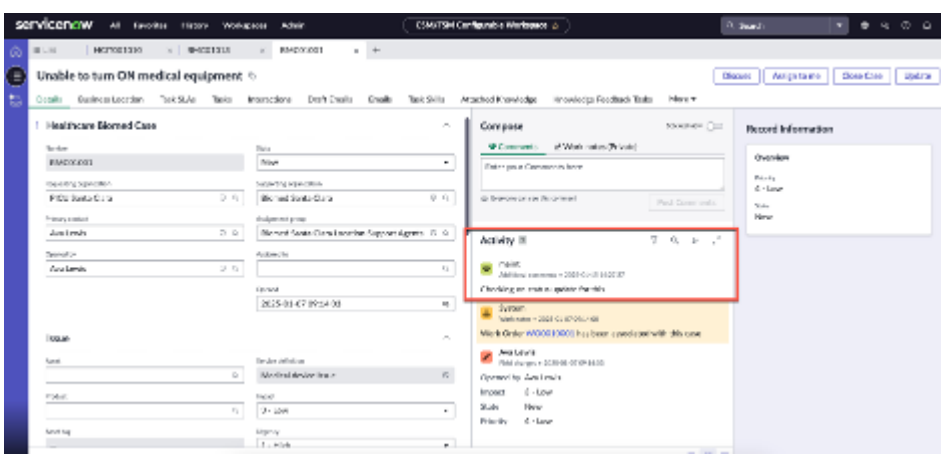
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création automatique de commande de travaux



Les commandes de travaux sont créées automatiquement en synchronisation avec les tickets Healthcare Biomed. Toutes les informations du ticket biomédical Healthcare sont reportées dans la commande de travaux.

Synchronisation des commentaires

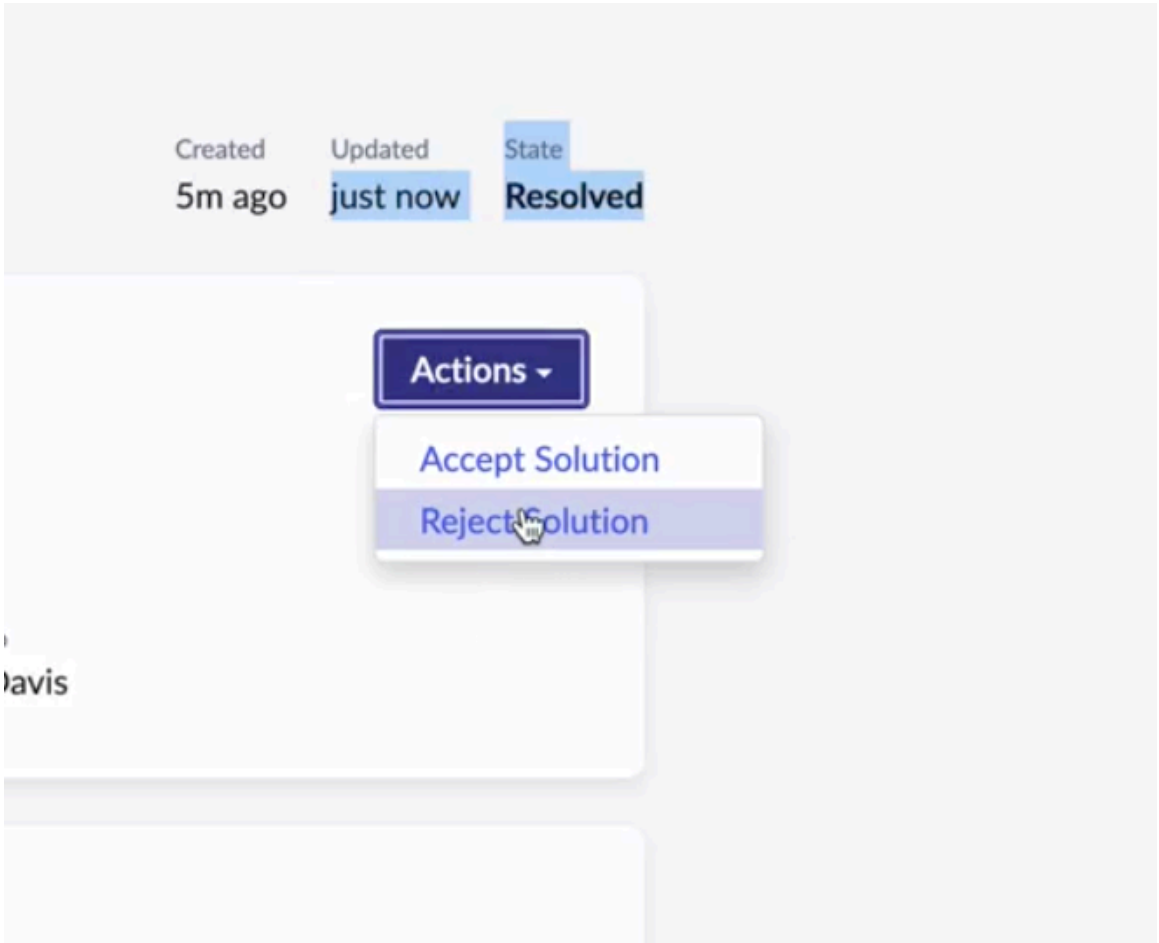


Les commentaires sur le ticket Healthcare Biomed sont visibles sur la commande de travaux, et les commentaires dans le panneau Composer de la commande de travaux sont visibles sur le ticket Healthcare Biomed.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchronisation de l’état



L’état de la commande de travaux et du ticket de santé reste synchronisé tout au long du processus d’exécution. Utilisez le portail de l’équipe de soins pour suivre l’état de votre ticket en temps réel en affichant les détails du ticket dans le portail.

Remarque :
Dans Care Team Operations for Biomed, les données de ticket se synchronisent uniquement avec les commandes de travaux et non avec les tâches de commande de travaux. Seules les mises à jour apportées à la commande de travaux affectent les données de ticket associées.

Configuration des opérations de l’équipe de soins pour le biomédical

Les étapes de configuration suivantes doivent être effectuées avant d’utiliser Care Team Operations pour Biomed.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Installer Care Team Operations pour Biomed

   Installez l’application Care Team Operations for Biomed (sn_cto_biomed) si vous disposez du rôle administrateur.

2. Configurer la synchronisation des commandes de travaux dans Care Team Operations for Biomed

   Le module d’extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management] est requis pour que la synchronisation des commandes de travaux fonctionne avec Care Team Operations for Biomed.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour que Care Team Operations for Biomed crée des commandes de travaux à partir de tickets Healthcare Biomed, le module d'extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management] doit être installé.

3. Configurer les rôles pour les opérations de l'équipe de soins pour Biomed

   Assurez-vous que les rôles corrects sont affectés aux utilisateurs des opérations de l'équipe de soins pour les services biomédicaux.

4. Créez des organisations de soins de santé pour vos équipes d'assistance biomédicale

   Créez une organisation de soins de santé pour représenter l'organisation de soins de santé pour les cas biomédicaux de santé.

5. Ajouter des membres à votre organisation de soutien biomédical

   Ajoutez des membres à votre organisation de soins de santé biomédicaux pour fournir une visibilité et un accès aux tickets biomédicaux de santé.

6. Créer un groupe pour tous les agents de support d'emplacement dans Care Team Operations for Biomed

   Créez un groupe pour les agents de support d'emplacement avec le sn_cto_biomed.loc_support_agent affecté afin que les utilisateurs ajoutés à ce groupe héritent de la collection de rôles pour Care Team Operations for Biomed.

7. Créer un groupe pour tous les gestionnaires de sites dans Care Team Operations for Biomed

   Créez un groupe pour les gestionnaires d'emplacement avec le sn_customerservice.svc_location_manager affecté afin que les utilisateurs ajoutés à ce groupe héritent de la collection de rôles pour Care Team Operations for Biomed.

8. Configurer des groupes d'affectation pour Care Team Operations for Biomed

   Associez des groupes d'affectation à vos organisations de soins de santé pour déterminer quels groupes d'utilisateurs sont associés à des organisations de soins de santé spécifiques.

9. Modifier les tables de décision d'état dans Care Team Operations for Biomed

   Utilisez Générateur de décision pour modifier les mappages d'état pour les tickets et les incidents commandes de travaux dans Care Team Operations for Biomed .

Installer Care Team Operations pour Biomed

Installez l'application Care Team Operations for Biomed [sn_cto_biomed] si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application inclut des données de démonstration pour Care Team Operations for Biomed et installe les applications et modules d'extension connexes, le cas échéant.

Remarque :
L'application Care Team Operations for Biomed dépend de l'application Healthcare Operations Core.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Care Team Operations pour Biomed [sn_cto_biomed] à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .
3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Sélectionnez **Installer**.

Configurer la synchronisation des commandes de travaux dans Care Team Operations for Biomed

Le module d'extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management] est requis pour que la synchronisation des commandes de travaux fonctionne avec Care Team Operations for Biomed.

Pour que Care Team Operations for Biomed crée des commandes de travaux à partir de tickets Healthcare Biomed, le module d'extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management] doit être installé.

Ce module d'extension fournit tous les rôles et fonctionnalités nécessaires pour que le ticket biomédical de santé se synchronise avec les commandes de travaux.

Pour plus d'informations sur l'exécution des commandes de travaux, reportez-vous à la section Manage work orders .

Si le module d'extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management] n'est pas installé :

Les commandes de travaux ne seront pas créées à partir de tickets biomédicaux de santé. Au lieu de cela, les agents travaillent sur l'exécution de ces tickets directement à partir de leurs portails.

Les tickets créés sont affectés à des groupes d'affectation en fonction des associations d'emplacements demandeurs et sont configurés normalement avec la fonctionnalité de gestion des tickets CSM.

Configurer des groupes d'affectation pour Care Team Operations for Biomed

Associez des groupes d'affectation au sein de vos organisations biomédicales de santé afin que les commandes de travaux puissent être exécutées.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans Care Team Operations for Biomed, les groupes d'affectation doivent être configurés de sorte que les commandes de travaux créées à partir de tickets biomédicaux puissent être exécutées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important:

Les différentes étapes d'exécution des commandes de travaux nécessitent que les groupes d'affectation soient créés comme suit :

- **Qualificatif biomédical :** Pour configurer les rôles biomed.qualifier, les utilisateurs doivent être affectés au groupe de qualificateur biomédical, qui contient le rôle sn_cto_biomed.loc_support_agent et les rôles wm_qualifier.
- **Répartition biomédicale :** Pour configurer des rôles de répartition biomédicale, les utilisateurs doivent être affectés au groupe Répartiteur biomédical, qui contient les rôles wm_dispatcher et sn_cto_biomed.loc_support_agent.

Remarque :
Dans les groupes d'affectation d'agents, l'onglet Couvert par les groupes de répartition doit être utilisé pour indiquer quels groupes peuvent les traiter.

Pour les deux rôles ci-dessus, la liste connexe **Emplacements couverts** affiche tous les emplacements pour lesquels ces utilisateurs peuvent se qualifier ou répartir.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations de santé** > **Organisations de soins de santé**.
2. Sélectionnez l'organisation de soins de santé à laquelle vous souhaitez associer un groupe d'affectation.
3. Dans la liste connexe Groupes d'affectation, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Groupe d'affectation de l'organisation de services.

   Formulaire Groupe d'affectation d'organisation de service :

Champ	Description
Organisation de service	Rempli automatiquement avec le nom de l'organisation de soins de santé à laquelle vous ajoutez un groupe d'affectation.
Groupe d'affectation	Nom du groupe d'affectation à ajouter.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les rôles pour les opérations de l'équipe de soins pour Biomed

Assurez-vous que les rôles corrects sont affectés aux utilisateurs des opérations de l'équipe de soins pour les services biomédicaux.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données dans l'application Care Team Operations for Biomed.

Vous pouvez affecter des rôles à des utilisateurs ou des groupes individuels. Si vous appliquez des rôles à des groupes, leurs membres héritent de ces rôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les rôles d'utilisateur peuvent être configurés pendant le processus de configuration initiale pour les organisations de soins de santé ou à tout moment par la suite, selon les besoins.

Rôles installés avec Care Team Operations for Biomed

sn_cto_biomed.admin	Administrateur biomédical	Rôle d'administrateur biomédical pour le fonctionnement de l'équipe de soins
sn_cto_biomed.loc_support_agent	Agent de support biomédical	Peut afficher/résoudre tous les tickets sous son groupe d'affectation. Suit et traite les tickets. **Note:** Si les utilisateurs ont besoin d'un accès en lecture aux commandes de travaux, ce rôle peut contenir le rôle wm_read.
sn_cto_biomed.visionneuse	Visionneuse biomédicale	Peut afficher les données de base Biomed et HCLS. **Note:** Si les utilisateurs ont besoin d'un accès en lecture aux commandes de travaux, ce rôle peut contenir le rôle wm_read.
sn_cto_biomed. loc_contributor	Contributeur d'emplacement	Signale les tickets, répond aux tickets, suit les tickets dans les emplacements de l'entreprise et consulte les tickets au sein de son équipe. **Remarque :** Ce rôle est automatiquement hérité du rôle Membre de l'équipe de soins lorsque le module d'extension Care Team Operations for Biomed est installé.

Exemple:

Un utilisateur qui doit exécuter les commandes de travaux créées à partir du portail de l'équipe de soins à l'aide du module d'extension Care Team Operations for Biomed doit se voir attribuer le rôle sn_cto_biomed.loc_support_agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** Ouvrez ensuite un enregistrement utilisateur.
2. Dans la liste connexe **Rôles** , sélectionnez **Modifier**.
3. Dans la liste **Collection** , sélectionnez les rôles souhaités, puis sélectionnez **Ajouter**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créez des organisations de soins de santé pour vos équipes d'assistance biomédicale

Créez une organisation de soins de santé pour représenter l'organisation de soins de santé pour les cas biomédicaux de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations de santé** > **Organisations de soins de santé** > **Services hospitaliers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ Nom, saisissez un nom qui reflète votre organisation de support biomédical. Par exemple, le soutien biomédical.
4. Renseignez les autres champs selon vos besoins.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite
Affectez des membres à votre organisation de soutien biomédical de santé nouvellement créée.

Ajouter des membres à votre organisation de soutien biomédical

Ajoutez des membres à votre organisation de soins de santé biomédicaux pour fournir une visibilité et un accès aux tickets biomédicaux de santé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service client** > **Organisations de services** > **Emplacements des entreprises internes**.
2. Ouvrez l'emplacement de l'entreprise interne qui correspond à l'organisation de soins de santé à laquelle vous souhaitez ajouter des membres.
3. Accédez à la liste connexe **Membres** .
4. Sélectionnez **Modifier**.
5. Utilisez les flèches vers les membres **de la liste** Collection dans la liste **Membres** .
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Dans la liste connexe **Membres** de l'enregistrement Emplacement de l'entreprise interne, ouvrez un enregistrement de membre et sélectionnez **Nouveau** sous Responsabilités du membre de l'organisation de service.
8. Utilisez le champ **Type** pour affecter au membre les rôles Agent de support d'emplacement ou Prestataire de gestionnaire de site, selon les besoins.
9. Sélectionnez **Soumettre.**
10. **Facultatif :** Répétez les étapes 7 à 9 pour tous les membres nouvellement ajoutés, au besoin.

Résultats
Vous avez ajouté des membres à votre équipe d'assistance biomédicale et les avez associés au rôle approprié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un groupe pour tous les agents de support d'emplacement dans Care Team Operations for Biomed

Créez un groupe pour les agents de support d'emplacement avec le rôle sn_cto_biomed.loc_support_agent affecté afin que les utilisateurs ajoutés à ce groupe héritent de la collection de rôles pour Care Team Operations for Biomed.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le rôle d'agent de support de site donnera uniquement aux membres de l'organisation de soins de santé la possibilité de consulter les tickets biomédicaux associés à leur organisation de soins de santé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ Nom, saisissez un nom pour le groupe de membres de votre équipe.
4. Renseignez les autres champs selon vos besoins.
5. Accédez à la liste connexe des rôles.
6. Sélectionnez **Modifier**.
7. Ajoutez le rôle **sn_cto_biomed.loc_support_agent** dans la liste des rôles.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Un groupe d'utilisateurs est créé pour vos agents de support d'emplacement auquel vous pouvez affecter vos prestataires biomédicaux lors de l'importation automatisée d'utilisateurs.

Créer un groupe pour tous les gestionnaires de sites dans Care Team Operations for Biomed

Créez un groupe pour les gestionnaires d'emplacement avec le rôle sn_customerservice.svc_location_manager affecté afin que les utilisateurs ajoutés à ce groupe héritent de la collection de rôles pour Care Team Operations for Biomed.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ Nom, saisissez un nom pour le groupe de membres de votre équipe.
4. Renseignez les autres champs selon vos besoins.
5. Accédez à la liste connexe des rôles.
6. Cliquez sur **Modifier**.
7. Ajoutez les rôles sn_customerservice.svc_location_manager et sn_cto_biomed.loc_support_agent dans la liste des rôles.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

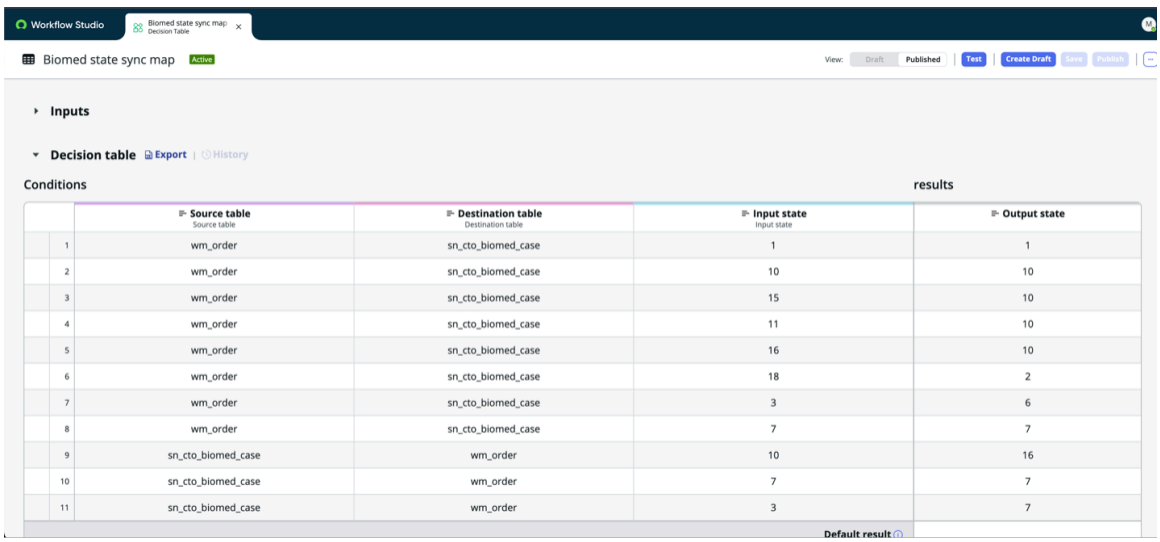
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Un groupe d'utilisateurs a été créé pour vos gestionnaires de site.

Modifier les tables de décision d'état dans Care Team Operations for Biomed

Utilisez Générateur de décision pour modifier les mappages d'état pour les tickets et les commandes de travaux dans Care Team Operations for Biomed .



	Source table	Destination table	Input state	Output state
1	wm_order	sn_cto_biomed_case	1	1
2	wm_order	sn_cto_biomed_case	10	10
3	wm_order	sn_cto_biomed_case	15	10
4	wm_order	sn_cto_biomed_case	11	10
5	wm_order	sn_cto_biomed_case	16	10
6	wm_order	sn_cto_biomed_case	18	2
7	wm_order	sn_cto_biomed_case	3	6
8	wm_order	sn_cto_biomed_case	7	7
9	sn_cto_biomed_case	wm_order	10	16
10	sn_cto_biomed_case	wm_order	7	7
11	sn_cto_biomed_case	wm_order	3	7
			Default result	

La carte de synchronisation de l'état des tickets Healthcare Biomed affiche tous les mappages actuels entre les états des tickets Healthcare Biomed et des commandes de travaux.

Pour modifier ces mappages d'état, reportez-vous à Modify decision table structure in Workflow Studio **la section .**

Pour en savoir plus sur les tables de décision, reportez-vous aux sections Edit decision tables using draft authoring et Use decision tables .

La table source s'aligne sur l'état d'entrée et la table de destination s'aligne sur l'état de sortie.

Ces valeurs se trouvent dans l'entrée du dictionnaire pour le champ État.

Valeurs par défaut de l'état du ticket biomédical de santé

Étiquette	Valeur
Annulé	7
Ouvert	10
Fermé	3
En attente d'infos	18
Nouveau	1
En cours de résolution	2
Résolu	6

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeurs par défaut de l’état de la commande de travaux

Étiquette	Valeur	Séquence
Annulé	7	10
Affecté	16	6
En attente d'approbation	11	1
Brouillon	1	0
Fermé incomplet	4	9
Qualifié	10	4
Fermé terminé	3	8
En attente de qualification	15	3
Planifié	12	5
Approuvé	13	2
En cours de résolution	18	7

Ajouter des créateurs d’enregistrement personnalisés au catalogue de services dans Care Team Operations for Biomed

Ajoutez des créateurs d’enregistrements personnalisés que vous avez configurés dans des catalogues de services dans Care Team Operations for Biomed.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Définissez le nom de la table sur **Ticket biomédical de santé [sn_cto_biomed_case].**
4. Dans l’onglet Accessibilité, définissez Catalogues sur **Service biomédical**.
5. Définissez le champ Catégorie sur la catégorie de service souhaitée.
6. Ajoutez les jeux de variables communs suivants.
7. Recommandé : ajouter les scripts clients de catalogue suivants.
8. Remplissez d’autres champs selon vos besoins.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Vous avez créé un créateur d’enregistrement personnalisé à utiliser avec Care Team Operations for Biomed.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Création de demandes de service dans Care Team Operations for Biomed

Utilisez le portail de l'équipe de soins pour signaler des problèmes liés aux dispositifs médicaux ou demander une autre assistance biomédicale.

- Signaler un problème d'appareil médical avec Care Team Operations for Biomed

  Signalez tout problème avec un problème d'appareil médical à l'aide de l'élément de catalogue Signaler un problème d'appareil médical à partir du portail Care Team Operations.

- Demander un autre service biomédical avec Care Team Operations for Biomed

  Demandez un service biomédical pour un problème d'instrument non médical à l'aide de l'élément de catalogue Demander d'autres services biomédicaux à partir du portail de l'équipe de soins.

Signaler un problème d'appareil médical avec Care Team Operations for Biomed

Signalez tout problème avec un problème d'appareil médical à l'aide de l'élément de catalogue Signaler un problème d'appareil médical à partir du portail Care Team Operations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hco.care_team_member

Procédure

1. Dans le portail de l'équipe de soins, accédez à **Créer une demande** > **Demander un service biomédical** > **Signaler un problème d'appareil médical**.
2. Renseignez les champs suivants.

Champ	Description
Unité	L'unité associée à cette demande.
Balise d'actif ou numéro de série	Balise d'actif ou valeur numérique de série associée à l'appareil médical rencontrant un problème.
Actif identifié	
Modèle d'actif	Modèle d'actif de l'appareil médical rencontrant un problème.
Emplacement	L'emplacement de l'appareil médical.
Description brève	Un bref résumé de votre problème.
Décrire votre demande en détail	Ajoutez une description détaillée du problème d'appareil qui se produit. Fournissez autant d'informations pertinentes que possible.
Urgence	L'urgence de cette question. Les options sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ 1 – Élevé ○ 2 – Moyen ○ 3 - Faible
Contact	Contact associé à cette demande.
Type de téléphone	Le type de téléphone associé au numéro de contact. Les options sont les suivantes : ○ Business ○ Mobile ○ Autre
Numéro de contact	Numéro de téléphone du contact associé pour cette demande.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Demander un autre service biomédical avec Care Team Operations for Biomed

Demandez un service biomédical pour un problème d'instrument non médical à l'aide de l'élément de catalogue Demander d'autres services biomédicaux à partir du portail de l'équipe de soins.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hco.care_team_member

Procédure

1. Dans le portail de l'équipe de soins, accédez à **Créer une demande** > **Demander un service biomédical** > **Demander un autre service biomédical**.
2. Renseignez les champs suivants.

Champ	Description
Unité	Unité associée au problème biomédical.
Emplacement	Emplacement du problème biomédical.
Description brève	Un bref résumé de votre problème.
Décrire votre demande en détail	Ajoutez une description détaillée du problème biomédical qui s'est produit. Fournissez autant d'informations pertinentes que possible.
Urgence	L'urgence de cette question. Les options sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ 1 – Élevé ○ 2 – Moyen ○ 3 - Faible
Contact	Contact associé à cette demande.
Type de téléphone	Le type de téléphone associé au numéro de contact. Les options sont les suivantes : ○ Business ○ Mobile ○ Autre
Numéro de contact	Numéro de téléphone du contact associé pour cette demande.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Répondre aux demandes de service dans Care Team Operations for Biomed

Les tickets biomédicaux de santé peuvent être exécutés de deux manières, selon le plugin que vous avez installé.

Pour que Care Team Operations for Biomed crée des commandes de travaux à partir de tickets Healthcare Biomed, le module d'extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management] doit être installé.

Ce module d'extension fournit tous les rôles et fonctionnalités nécessaires pour que le ticket biomédical de santé se synchronise avec les commandes de travaux.

Il fournit également les rôles suivants pour les opérations de l'équipe de soins pour Biomed :

- biomed.dispatcher
- biomed.agent
- biomed.qualifier

Pour plus d'informations sur l'exécution des commandes de travaux, reportez-vous à la section Manage work orders .

Si le module d'extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management] n'est pas installé :

Les commandes de travaux ne sont pas créées à partir de tickets biomédicaux de santé. Au lieu de cela, les agents travaillent sur l'exécution de ces tickets directement depuis l'espace de travail.

Les tickets créés sont affectés à des groupes d'affectation en fonction des associations d'emplacement de demande et sont configurés normalement.

Pour en savoir plus sur l'exécution des tickets, consultez Manage cases Gestion du service clientèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opérations de l’équipe de soins pour la référence biomédicale

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les opérations de l’équipe de soins pour les composants biomédicaux.

Opérations de l’équipe de soins pour le modèle de données biomédicales

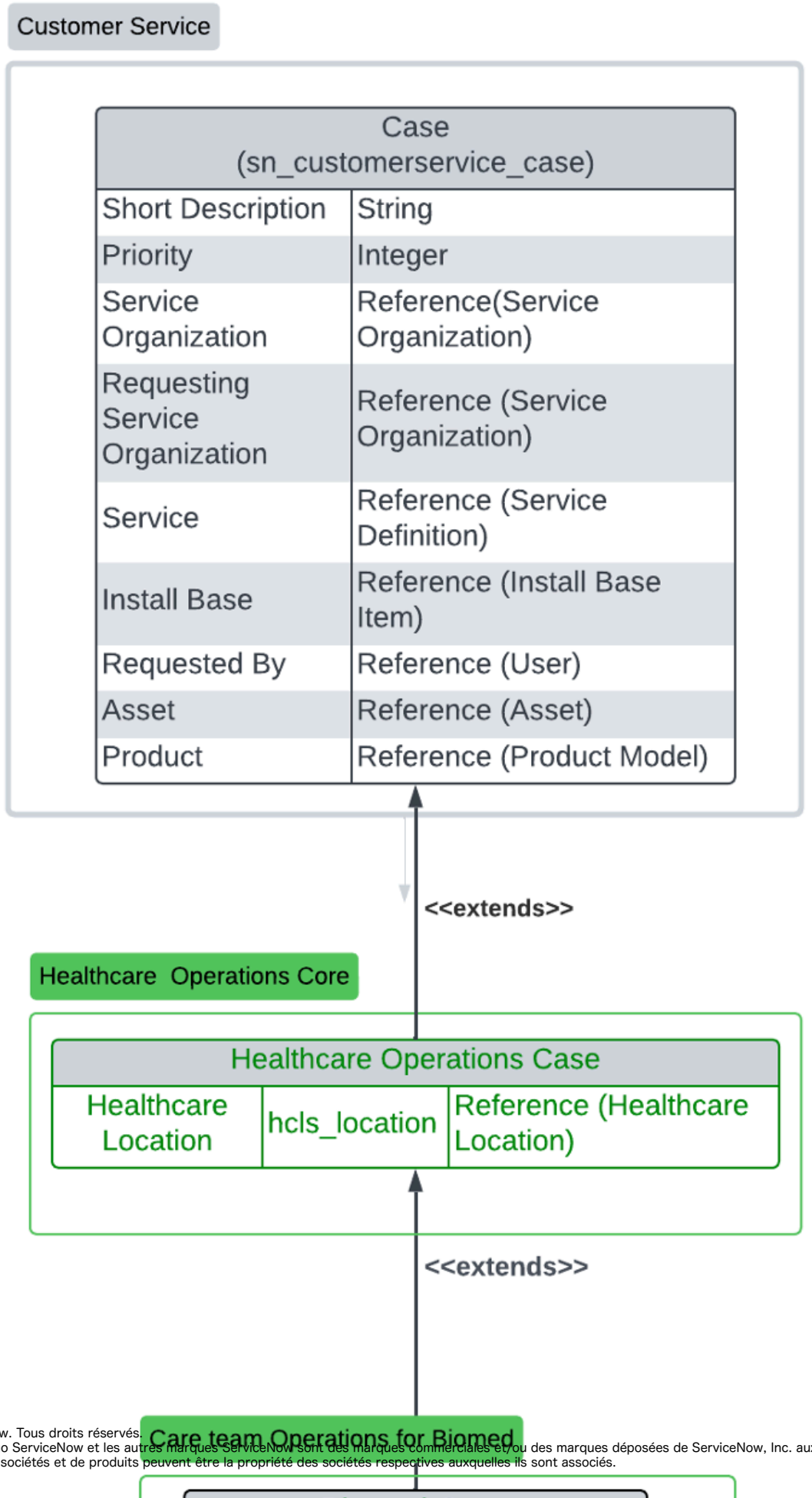
Découvrez l’application Care Team Operations for Biomed en affichant le modèle de données et les diagrammes de relations de rôles.

Ces diagrammes montrent les relations entre les tables au sein de l’application et fournissent une image globale du fonctionnement de l’application Care Team Operations for Biomed.

Le diagramme suivant montre les tables et leurs relations au sein de l’application Opérations de santé pour biomed.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opérations de l'équipe de soins pour la table de ticket biomédical

Care Team Operations for Biomed Case [sn_cto_biomed_case] permet de rationaliser la prise en charge des cas d'utilisation informatiques opérationnels dans le domaine de la santé.

Il étend la table de ticket Opérations de santé principales.

Champ	Description
Numéro du ticket	Numéro de ticket pour ce ticket biomédical de santé. Généré automatiquement lors de sa création.
Commande de travaux	Généré automatiquement à partir du ticket biomédical de santé.
Organisation demandeuse	Organisation associée au demandeur.
Ouvert par	Utilisateur qui a créé la demande biomédicale de santé.
État	L'état actuel du ticket biomédical de santé. Se synchronise automatiquement avec la commande de travaux associée lorsque le module d'extension Gestion des services sur site est installé.
Organisation de soutien	Organisation de support responsable de la commande de travaux ou du ticket.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation désigné pour l'exécution du ticket ou de la commande de travaux associé.
Affecté à	Utilisateur affecté à l'exécution de ce ticket ou de la commande de travaux associée.
Ouvert	Date et heure d'ouverture du ticket de santé.

Composants installés avec Care Team Operations for Biomed

Plusieurs types de composants tels que des tables, des rôles d'utilisateur et des règles métier sont installés lorsque vous installez le module d'extension Care Team Operations for Biomed.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour obtenir des instructions sur la façon d'accéder à cette table, reportez-vous à https://www.servicenow.com/docs/bundle/yokohama-platform-administration/page/administer/plugins/task/find-components.html .

Tables installées avec Care Team Operations for Biomed

Tables installées avec Care Team Operations for Biomed

Nom de table	Description
Opérations de l'équipe de soins pour le ticket biomédical (sn_cto_biomed_case)	Type de ticket abstrait qui fournit une base à partir de laquelle vous pouvez vous appuyer lors de la création de vos propres types de demandes opérationnelles.

Rôles installés avec Care Team Operations for Biomed

Rôles installés avec Care Team Operations for Biomed

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sn_cto_biomed.admin	Administrateur biomédical	Rôle d'administrateur biomédical pour le fonctionnement de l'équipe de soins.
sn_cto_biomed.loc_support_agent	Agent de support biomédical	Peut afficher/résoudre tous les tickets dans son groupe d'affectation, suivre et exécuter les tickets.
sn_cto_biomed.visionneuse	Visionneuse biomédicale	Peut afficher les données de base Biomed et HCLS.
sn_cto_biomed. loc_contributor	Contributeur d'emplacement biomédical CTO	Signaler les tickets, répondre aux tickets, suivre les tickets sur le lieu de l'entreprise, exécuter les tickets de visualisation sous leur équipe. **Remarque :** Ce rôle est automatiquement hérité du rôle Membre de l'équipe de soins lorsque le module d'extension Care Team Operations for Biomed est installé.

Modules d'extension installés avec Care Team Operations for Biomed

Nom du module d'extension	Description
Portail de l'équipe de soins (com.sn_cto_sp)	Fournit une expérience de portail pour les utilisateurs de Care Team Operations for Biomed afin de créer des demandes pour les services de soutien, de gérer les équipes et d'obtenir une visibilité sur les demandes soumises.
Opérations de santé principales [com.sn_hco]	Healthcare Operations Core fournit aux cliniciens une interface uniforme pour signaler et suivre les problèmes liés à leurs opérations quotidiennes. Ce module d'extension aide les hôpitaux à éliminer les processus manuels inefficaces, à réduire les risques pour la sécurité des patients et à accroître la satisfaction des patients grâce à la résolution rapide des problèmes et à l'exécution de tâches importantes.

Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

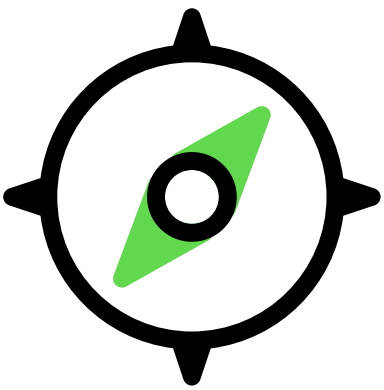
Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux contient les types de tickets pour signaler et répondre aux problèmes de soutien des services environnementaux dans les hôpitaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

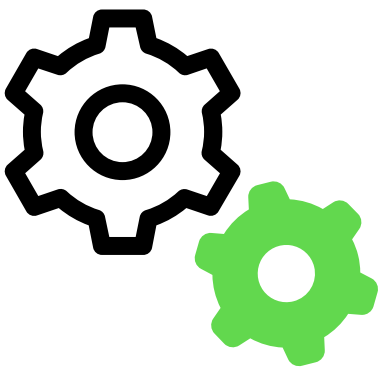
Premiers pas

Explorer



Découvrez comment les équipes de soins utilisent les opérations d'équipe de soins pour les services environnementaux.

Configurer



Planifiez et configurez votre application.

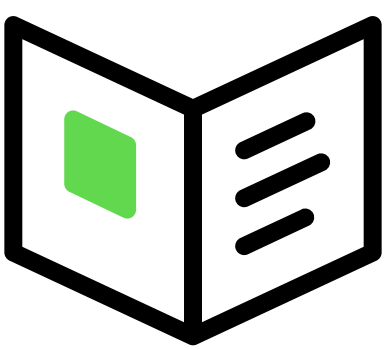
Demande

Créez des demandes de support opérationnel pour votre département Healthcare Environmental Services.

Résoudre

Résolvez les demandes de support sous la forme de tickets ou de commandes de travaux.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Explorer Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

Utilisez l'application Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux pour aider votre équipe de soins à résoudre rapidement et efficacement les problèmes de soutien environnemental.

Vue d'ensemble de Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux contient les types de tickets permettant de signaler et de répondre aux problèmes de soutien environnemental dans les hôpitaux.

Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux Fournit aux équipes de soins une plateforme rationalisée pour signaler les problèmes de soutien environnemental. À l'aide du portail de l'équipe de soins, les membres de l'équipe de soins peuvent soulever un problème avec le type de ticket Services environnementaux. Une commande de travaux est ensuite automatiquement créée à partir de ce ticket. Les agents du département des services environnementaux gèrent ensuite la résolution du problème à l'aide de l'espace de travail pour l'exploitation des services.

Une gamme de demandes de service est préconfigurée pour être utilisée avec Care Team Operations for Environmental Services. Le type de ticket EVS de santé [sn_cto_evs_case] peut également être étendu pour créer des types de demande personnalisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux nécessite l’installation des modules d’extension Healthcare Operations Core et Care Team Portal.

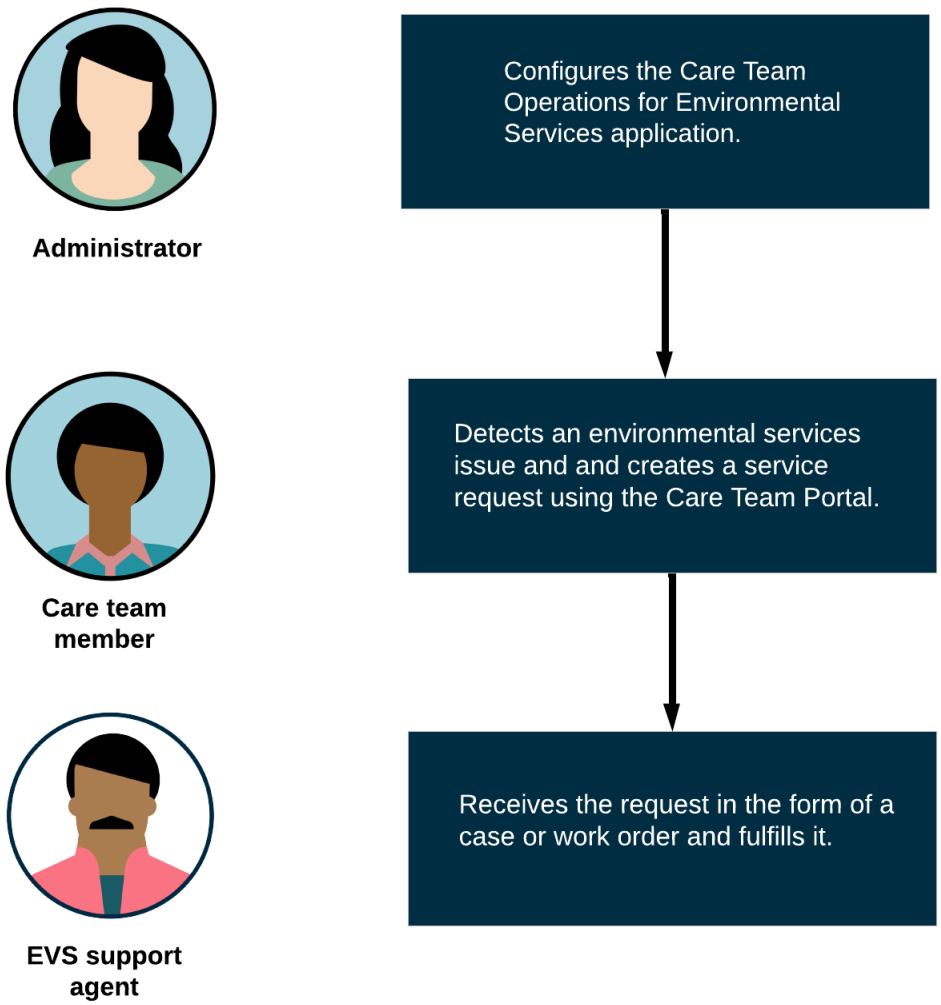
Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux utilisateurs

Utilisateur	Description
Aide-infirmier auxiliaire	Les infirmières auxiliaires fournissent des soins aux patients dans les établissements de santé, les aident dans la vie quotidienne, surveillent la santé des patients et fournissent un soutien vital aux infirmières et au personnel médical.
Infirmière	Les infirmières autorisées sont chargées de fournir et de coordonner les soins aux patients, d’éduquer les patients et leurs familles sur divers problèmes de santé, d’administrer des médicaments et des traitements et de collaborer avec d’autres professionnels de la santé pour élaborer et mettre en œuvre des plans de soins.
Gestionnaire d’unité	Les gestionnaires d’unité supervisent les opérations d’une unité spécifique au sein d’un établissement de santé, supervisent le personnel, gèrent les ressources et confirment la prestation de soins de haute qualité aux patients.
Secrétaire d’unité	Les secrétaires d’unité fournissent un soutien administratif aux unités de soins infirmiers et facilitent la communication entre le personnel, les patients et les familles tout en tenant à jour les dossiers des patients.
Agent de support des services environnementaux	Les agents d’assistance des services environnementaux créent, affichent, modifient et répondent aux demandes de service créées par l’équipe de soins au nom du service des services environnementaux de l’hôpital.
Gestionnaire d’agent des services environnementaux	Les gestionnaires d’agents des services environnementaux supervisent les agents du département des services environnementaux et confirment que les demandes sont satisfaites de manière efficace et dans les délais.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux



Traduction automatique

1. Un administrateur configure l'application Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux .
2. Un membre de l'équipe de soins détecte un problème de services environnementaux et le signale à l'aide du portail de l'équipe de soins.
3. Un agent d'assistance des services environnementaux reçoit la demande en tant que commande de travaux et l'exécute à l'aide de l'espace de travail configurable CSM/FSM.

Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux avantages

Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Automatisez les opérations de santé en permettant la création et l'exécution de demandes d'assistance des services environnementaux.	Vue d'ensemble du ticket EVS de santé	Administrateur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créer des demandes d’assistance à l’aide du portail de l’équipe de soins.	Création de demandes de service pour Care Team Operations for Environmental Services	Équipe soignante
Utilisez l’espace de travail configurable CSM/FSM pour répondre aux demandes de service EVS en tant que commandes de travaux lorsque FSM est installé ou en tant que tickets.	Exécution des demandes dans Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux	Agent

Ce qu'il faut explorer ensuite

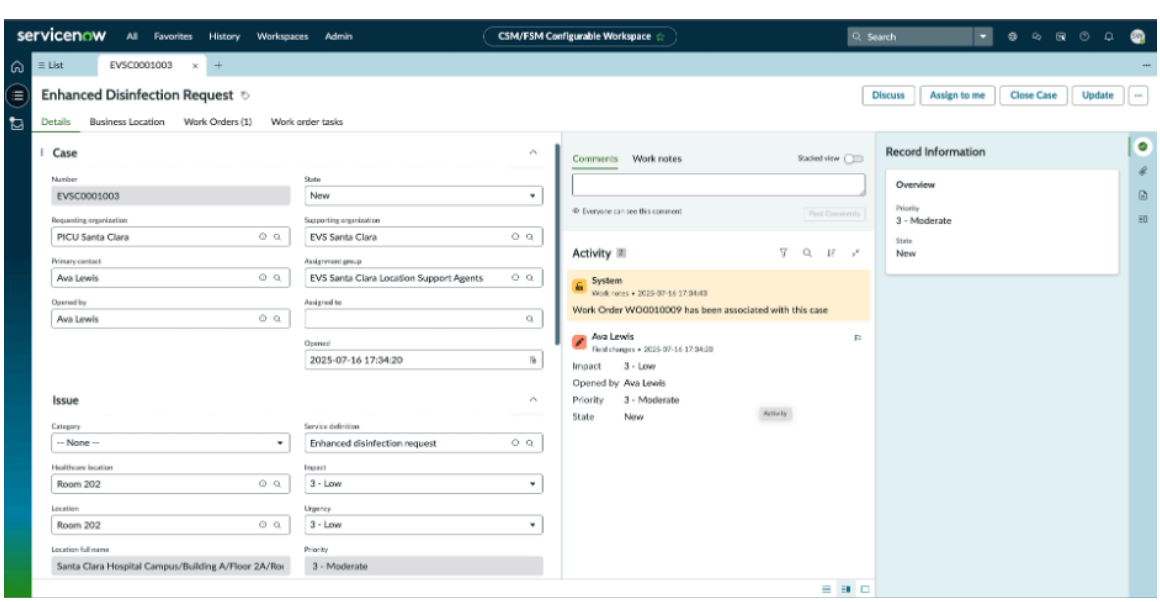
Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux, consultez :

- Configuration des opérations de l’équipe de soins pour les services environnementaux
- Création de demandes de service pour Care Team Operations for Environmental Services
- Exécution des demandes dans Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux
- Référence Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

Vue d’ensemble du ticket EVS de santé

Utilisez le ticket EVS de santé [sn_cto_evs_case] pour créer des types de ticket pour les demandes d’assistance des services environnementaux.

Vue d’ensemble du ticket de services environnementaux de santé



Si le module d’extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management] est installé, les tickets EVS de santé génèrent automatiquement des commandes de travaux connexes qui sont affectées aux agents de support ayant le rôle de prestataire. Si ce module d’extension n’est pas installé, les agents de support doivent exécuter le ticket lui-même.

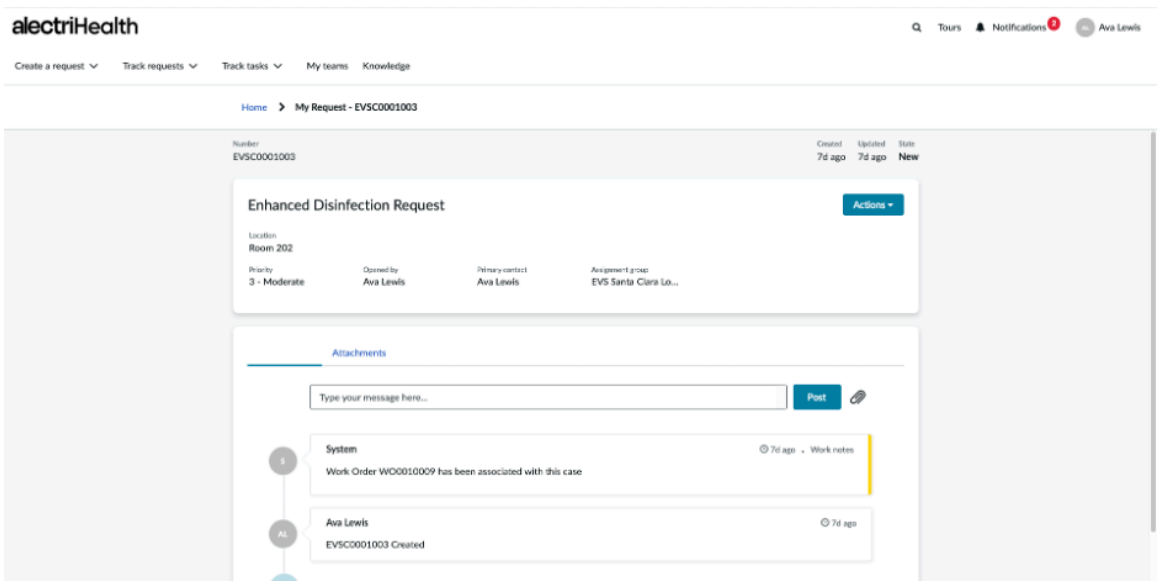
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En associant ces tickets à des organisations de soins de santé spécifiques, les membres de l'équipe de soins peuvent facilement voir tous les tickets créés pour leur équipe, unité ou organisation.

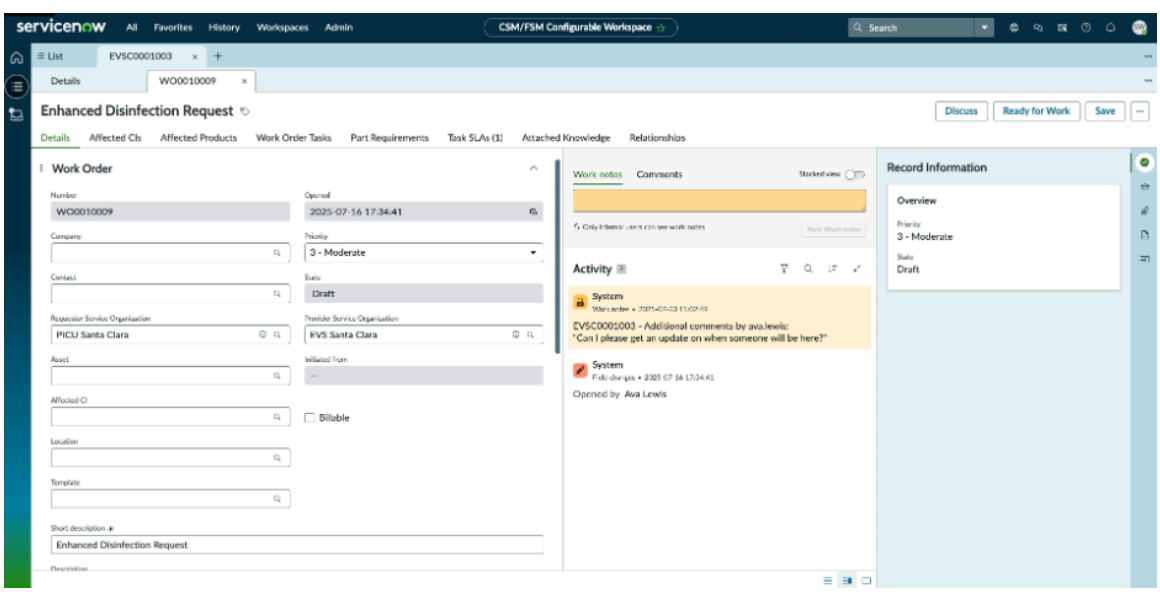
Toutes les mises à jour, commentaires ou changements d'état apportés à la commande de travaux sont reflétés dans le ticket, et vice versa. Lorsqu'une commande de travaux est liée à un ticket, le prestataire gère uniquement la commande de travaux, et le ticket est ensuite mis à jour pour refléter ces changements.

Création automatique de commande de travaux



Les commandes de travaux sont créées automatiquement et synchronisées avec les tickets EVS du secteur de la santé. Toutes les informations du ticket EVS de santé sont reportées dans l'incident.

Synchronisation des commentaires

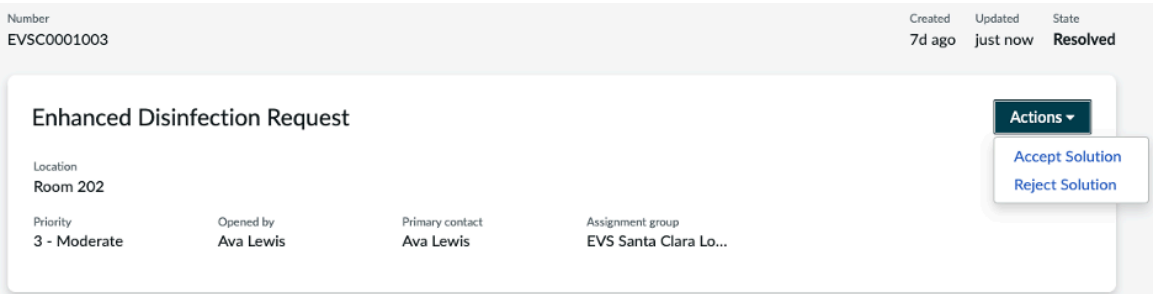


Les commentaires sur le ticket EVS de santé sont visibles sur la commande de travaux, et les commentaires dans le panneau Composer de la commande de travaux sont visibles sur le ticket EVS de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchronisation de l’état



L’état de la commande de travaux et du ticket de santé reste synchronisé tout au long du processus d’exécution. Utilisez le portail de l’équipe de soins pour suivre l’état de votre ticket en temps réel en affichant les détails du ticket dans le portail.

Remarque :
Dans Care Team Operations for Environmental Services, les données de ticket se synchronisent uniquement avec les commandes de travaux et non avec les tâches de commande de travaux. Seules les mises à jour apportées à la commande de travaux affectent les données de ticket associées.

Configuration des opérations de l’équipe de soins pour les services environnementaux

Configurez l’application Opérations de l’équipe de soins pour les services environnementaux.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Installer Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

   Installez l’application Care Team Operations pour Environmental Services (sn_cto_evs) si vous disposez du rôle administrateur.

2. Le module d’extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management] est requis pour que la synchronisation de la commande de travaux fonctionne avec Care Team Operations for Environmental Services.
3. Configurer des rôles pour Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

   Assurez-vous que les rôles corrects sont affectés aux utilisateurs des opérations de l’équipe de soins pour les services environnementaux.

4. Créez des organisations de soins de santé pour vos équipes d’assistance EVS de santé

   Créez une organisation de soins de santé pour représenter l’organisation de soins de santé d’exécution pour les tickets de services environnementaux.

5. Ajoutez des membres à votre organisation de soutien aux services environnementaux de santé

   Ajoutez des membres à votre organisation de support des services environnementaux pour fournir une visibilité et un accès aux tickets EVS.

6. Créer un groupe pour tous les agents de support d’emplacement dans Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

   Créez un groupe pour les agents de support d’emplacement avec le rôle sn_cto_evs.loc_support_agent affecté afin que les utilisateurs ajoutés à ce groupe héritent de la collection de rôles pour Care Team Operations for Environmental Services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Créer un groupe pour tous les gestionnaires de sites dans Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

   Créez un groupe pour les gestionnaires d'emplacement avec le sn_customerservice.svc_location_manager affecté afin que les utilisateurs ajoutés à ce groupe héritent de la collection de rôles pour les opérations de l'équipe de soins pour les services environnementaux.

8. Configurer des groupes d'affectation pour Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

   Associez des groupes d'affectation à vos organisations de soins de santé pour déterminer quels groupes d'utilisateurs sont associés à des organisations de soins de santé spécifiques.

9. Modifier les tables de décision d'état dans Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

   Utilisez Générateur de décision pour modifier les mappages d'état pour les tickets et les incidents commandes de travaux dans Care Team Operations for Environmental Services.

10. Ajouter des créateurs d'enregistrement personnalisés au catalogue de services dans Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

    Ajoutez des créateurs d'enregistrements clients au catalogue de services pour les utiliser avec Care Team Operations for Environmental Services.

Installer Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

Installez l'application Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux [sn_cto_evs] si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application inclut des données de démonstration pour Care Team Operations for Environmental Services et installe les applications et modules d'extension connexes lorsqu'ils ne sont pas déjà installés.

Remarque :
L'application Care Team Operations pour Environmental Services dépend de l'application Healthcare Operations Core.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Care Team Operations pour Environmental Services [sn_cto_evs] à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Configurer la synchronisation des commandes de travaux dans Care Team Operations pour Environmental Services

Le module d'extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management] est requis pour que la synchronisation de la commande de travaux fonctionne avec Care Team Operations for Environmental Services.

Pour que Care Team Operations for Environmental Services crée des commandes de travaux à partir de tickets de services environnementaux de santé, le module d'extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management] doit être installé.

Ce module d'extension fournit tous les rôles et fonctionnalités nécessaires pour que le ticket de services environnementaux de santé se synchronise avec les commandes de travaux.

Pour plus d'informations sur l'exécution des commandes de travaux, reportez-vous à la section Manage work orders .

Si le module d'extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management] n'est pas installé :

Les commandes de travaux ne sont pas créées à partir de tickets de services environnementaux de santé. Au lieu de cela, les agents travaillent sur l'exécution de ces tickets directement à partir de leurs portails.

Les tickets créés sont affectés à des groupes d'affectation en fonction des associations d'emplacements demandeurs et sont configurés normalement avec la fonctionnalité de gestion des tickets CSM.

Configurer des groupes d'affectation pour Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

Associez des groupes d'affectation à vos organisations de soins de santé pour déterminer quels groupes d'utilisateurs sont associés à des organisations de soins de santé spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux, les groupes d'affectation doivent être configurés de sorte que les commandes de travaux créées à partir de tickets de services environnementaux puissent être exécutées.

Important:

Les différentes étapes d'exécution des commandes de travaux nécessitent que les groupes d'affectation soient créés comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Qualificatif des services environnementaux :** Pour configurer les rôles evs.qualifier, vous devez disposer du groupe de qualificateur de services environnementaux, qui contient le rôle sn_cto_evs.loc_support_agent et les rôles wm_qualifier.
- **Répartition des services environnementaux :** Pour configurer des rôles de répartition des services environnementaux, vous devez disposer du groupe Expéditeur des services environnementaux, qui contient les rôles wm_dispatcher et sn_cto_evs.loc_support_agent.

Remarque :
Dans les groupes d'affectation d'agents, l'onglet Couvert par les groupes de répartition doit être utilisé pour indiquer quels groupes peuvent les traiter.

Pour les deux rôles précédents, la liste connexe **Emplacements couverts** affiche tous les emplacements pour lesquels vous pouvez vous qualifier ou répartir.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations de santé** > **Organisations de soins de santé**.
2. Sélectionnez l'organisation de soins de santé à laquelle vous souhaitez associer un groupe d'affectation.
3. Dans la liste connexe Groupes d'affectation, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Groupe d'affectation de l'organisation de services.

   Formulaire Groupe d'affectation d'organisation de service :

Champ	Description
Organisation de service	Rempli automatiquement avec le nom de l'organisation de soins de santé à laquelle vous ajoutez un groupe d'affectation.
Groupe d'affectation	Nom du groupe d'affectation à ajouter.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer des rôles pour Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

Affectez les rôles appropriés aux utilisateurs de Care Team Operations for Environmental Services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données dans l'application Opérations de l'équipe de soins pour les services environnementaux.

Vous pouvez affecter des rôles à des utilisateurs ou des groupes individuels. Si vous appliquez des rôles à des groupes, leurs membres héritent de ces rôles.

Remarque :
Les rôles d'utilisateur peuvent être configurés pendant le processus de configuration initiale pour les organisations de soins de santé ou à tout moment par la suite, selon les besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Care Team Operations for Environmental Services

sn_cto_evs.admin	Administrateur des services environnementaux	Configure les organisations et la structure des équipes pour Care Team Operations for Environmental Services.
sn_cto_evs.visionneuse	Visionneur de tickets de services environnementaux	Peut afficher les tickets des services environnementaux et toutes les données de base HCLS. **Note:** Si les utilisateurs ont besoin d'un accès en lecture aux commandes de travaux, ce rôle peut contenir le rôle wm_read.
sn_cto_evs.loc_support_agent	Agent de support des services environnementaux	Peut afficher/résoudre tous les tickets dans son groupe d'affectation, suivre les tickets et les traiter. **Note:** Si les utilisateurs ont besoin d'un accès en lecture aux commandes de travaux, ce rôle peut contenir le rôle wm_read.
sn_cto_evs.contributeur_installations_	Contributeur d'emplacement	Peut signaler des tickets, répondre aux tickets, suivre les tickets à l'emplacement de l'entreprise et afficher les tickets sous son équipe. **Remarque :** Ce rôle est automatiquement hérité du rôle Membre de l'équipe de soins lorsque le module d'extension Care Team Operations for Environmental Services est installé.

Exemple:

Si vous devez exécuter des commandes de travaux créées à partir du portail de l'équipe de soins à l'aide du module d'extension Care Team Operations for Environmental Services, le rôle sn_cto_evs.loc_support_agent doit vous être affecté.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** Ouvrez ensuite un enregistrement utilisateur.
2. Dans la liste connexe **Rôles** , sélectionnez **Modifier**.
3. Dans la liste **Collection** , sélectionnez les rôles souhaités, puis sélectionnez **Ajouter**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créez des organisations de soins de santé pour vos équipes d'assistance EVS de santé

Créez une organisation de soins de santé pour représenter l'organisation de soins de santé d'exécution pour les tickets de services environnementaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations de santé** > **Organisations de soins de santé** > **Services hospitaliers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ Nom, entrez un nom qui reflète votre organisation de support des installations. Par exemple, Soutien aux services environnementaux.
4. Renseignez les autres champs selon vos besoins.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite
Affectez des membres à votre organisation de support des services environnementaux de santé nouvellement créée.

Ajoutez des membres à votre organisation de soutien aux services environnementaux de santé

Ajoutez des membres à votre organisation de support des services environnementaux pour fournir une visibilité et un accès aux tickets de services environnementaux de santé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service client** > **Organisations de services** > **Emplacements des entreprises internes**.
2. Ouvrez l'emplacement de l'entreprise interne qui correspond à l'organisation de soins de santé à laquelle vous souhaitez ajouter des membres.
3. Accédez à la liste connexe **Membres** .
4. Sélectionnez **Modifier**.
5. Utilisez les flèches vers les membres **de la liste** Collection dans la liste **Membres** .
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Dans la liste connexe **Membres** de l'enregistrement Emplacement de l'entreprise interne, ouvrez un enregistrement de membre et sélectionnez **Nouveau** sous Responsabilités du membre de l'organisation de service.
8. Utilisez le champ **Type** pour affecter au membre les rôles Agent de support d'emplacement ou Prestataire de gestionnaire de site, selon les besoins.
9. Sélectionnez **Soumettre.**
10. **Facultatif :** Répétez les étapes 7 à 9 pour tous les membres nouvellement ajoutés, au besoin.

Résultats
Vous avez ajouté des membres à votre équipe de support des services environnementaux et les avez associés au rôle approprié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un groupe pour tous les agents de support d'emplacement dans Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

Créez un groupe pour les agents de support d'emplacement avec le rôle **sn_cto_evs.loc_support_agent** affecté afin que les utilisateurs ajoutés à ce groupe héritent de la collection de rôles pour Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le rôle d'agent de support d'emplacement donnera uniquement aux membres de l'organisation de soins de santé la possibilité d'afficher les tickets de services environnementaux associés à leur organisation de soins de santé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ Nom, saisissez un nom pour le groupe de membres de votre équipe.
4. Renseignez les autres champs selon vos besoins.
5. Accédez à la liste connexe des rôles.
6. Sélectionnez **Modifier**.
7. Ajoutez le rôle **sn_cto_evs.loc_support_agent** dans la liste des rôles.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Un groupe d'utilisateurs est créé pour vos agents de support d'emplacement auquel vous pouvez affecter vos agents de support des services environnementaux lors de l'importation automatisée d'utilisateurs.

Créer un groupe pour tous les gestionnaires de sites dans Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

Créez un groupe pour les gestionnaires d'emplacement avec **le sn_customerservice.svc_location_manager** affecté afin que les utilisateurs ajoutés à ce groupe héritent de la collection de rôles pour Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ Nom, saisissez un nom pour le groupe de membres de votre équipe.
4. Renseignez les autres champs selon vos besoins.
5. Accédez à la liste connexe des rôles.
6. Cliquez sur **Modifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Ajoutez les rôles sn_customerservice.svc_location_manager et sn_cto_evs.loc_support_agent dans la liste des rôles.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Un groupe d'utilisateurs a été créé pour les gestionnaires de sites de votre département des services environnementaux.

Modifier les tables de décision d'état dans Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

Utilisez Générateur de décision pour modifier les mappages d'état pour les tickets et les incidents commandes de travaux dans Care Team Operations for Environmental Services.

La carte de synchronisation des états des tickets des services environnementaux de santé affiche tous les mappages actuels entre les états des tickets des services environnementaux de santé et les états de commande de travaux.

Pour modifier ces mappages d'état, reportez-vous à Modify decision table structure in Workflow Studio **la section .**

Pour en savoir plus sur les tables de décision, reportez-vous aux sections Edit decision tables using draft authoring et Use decision tables .

La table source s'aligne sur l'état d'entrée et la table de destination s'aligne sur l'état de sortie.

Ces valeurs se trouvent dans l'entrée du dictionnaire pour le champ État.

Services environnementaux de santé Valeurs par défaut de l'état du ticket

Étiquette	Valeur
Annulé	7
Ouvert	10
Fermé	3
En attente d'infos	18
Nouveau	1
En cours de résolution	2
Résolu	6

Valeurs par défaut de l'état de la commande de travaux

Étiquette	Valeur	Séquence
Annulé	7	10
Affecté	16	6
En attente d'approbation	11	1
Brouillon	1	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette	Valeur	Séquence
Fermé incomplet	4	9
Qualifié	10	4
Fermé terminé	3	8
En attente de qualification	15	3
Planifié	12	5
Approuvé	13	2
En cours de résolution	18	7

Ajouter des créateurs d'enregistrement personnalisés au catalogue de services dans Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

Ajoutez des créateurs d'enregistrement personnalisés que vous avez configurés dans des catalogues de services dans Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Définissez le nom de la table sur **Ticket EVS de santé [sn_cto_evs_case].**
4. Dans l'onglet Accessibilité, définissez Catalogues sur **Service EVS**.
5. Définissez le champ Catégorie sur la catégorie de service souhaitée.
6. Ajoutez les jeux de variables communs suivants.
7. Recommandé : ajouter les scripts clients de catalogue suivants.
8. Remplissez d'autres champs selon vos besoins.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.

Création de demandes de service pour Care Team Operations for Environmental Services

Utilisez Care Team Operations for Environmental Services pour signaler des problèmes de services environnementaux à l'aide de Care Team Portal.

Créer une demande d'assistance de services environnementaux à l'aide du portail de l'équipe de soins

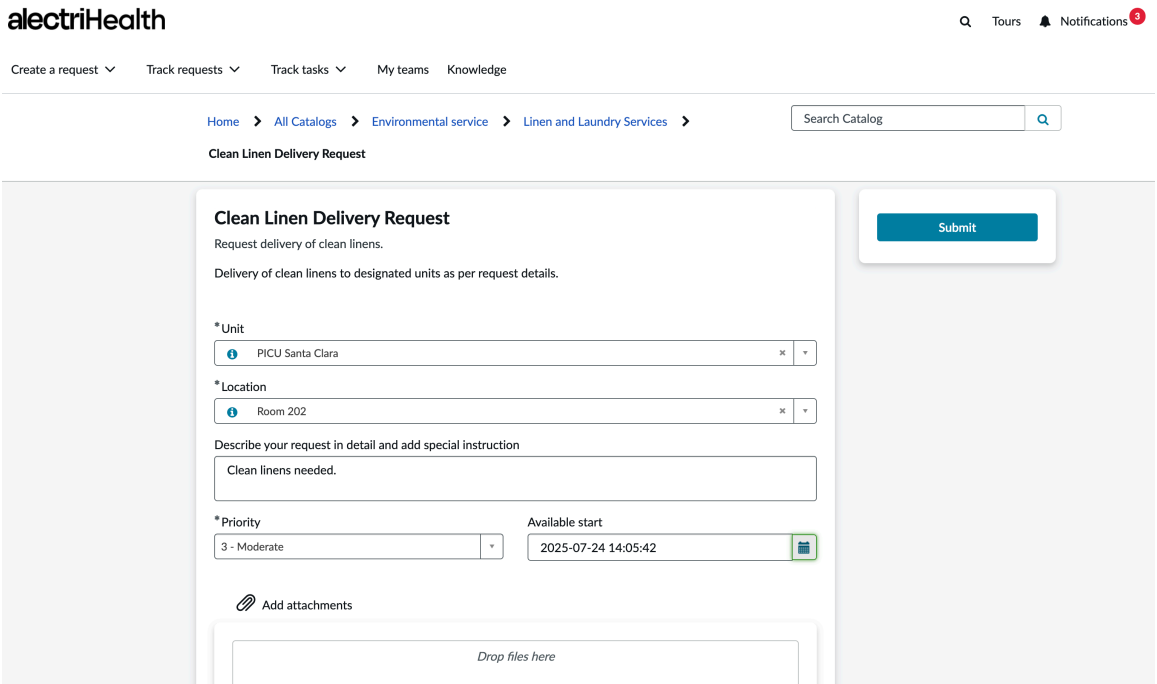
Utilisez le portail de l'équipe de soins pour créer une demande d'assistance de services environnementaux.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hco.care_team_member

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche



Care Team Operations for Environmental Services est fourni avec des demandes de service préconfigurées pour les services d'assistance des installations.

Sélectionnez l'élément de catalogue qui correspond à votre type de demande.

Par exemple, une infirmière qui remarque qu'une chambre a besoin de draps propres accède à **Créer une demande > Demande de service environnemental > Linge propre Demande de livraison** et remplissez les détails de la demande.

Pour plus d'informations sur le catalogue de services Opérations de l'équipe de soins pour les services environnementaux, reportez-vous à la section Catalogue de services installé avec Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux.

Procédure

1. Dans le portail de l'équipe de soins, accédez à **Créer une demande** > **Demander un service environnemental**.
2. Choisissez l'élément de catalogue approprié pour votre demande d'assistance.
3. Dans le formulaire qui s'affiche, renseignez les champs selon vos besoins.

Champ	Description
Unité	L'unité associée à la demande.
Emplacement	Le lieu de soins de santé dans lequel un soutien environnemental est nécessaire.
Description	Vous pouvez également saisir une description du problème pour aider l'agent de support.
Catégorie	Catégorie de cette demande. Pour obtenir la liste détaillée des catégories, reportez-vous à la section Catalogue de services installé avec Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux.
Priorité	Priorité du problème. Les options sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ 1 – Critique ○ 2 - Élevée ○ 3 - Modéré ○ 4. Faible
Début disponible	Le jour et l'heure auxquels l'assistance peut tenter de résoudre le problème.

4. **Facultatif :** Ajoutez des pièces jointes au besoin.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Exécution des demandes dans Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

Les tickets pour établissements de santé peuvent être exécutés de deux façons, selon le module d'extension que vous avez installé.

Pour Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux créer des commandes de travaux à partir de tickets EVS de santé, le module d'extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management] doit être installé.

Ce module d'extension fournit tous les rôles et fonctionnalités nécessaires pour que le ticket EVS de santé se synchronise avec les commandes de travaux.

Pour plus d'informations sur l'exécution des commandes de travaux, reportez-vous à la section Manage work orders .

Si le module d'extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management] n'est pas installé :

Les commandes de travaux ne sont pas créées à partir de tickets EVS de santé. Au lieu de cela, les agents travaillent sur l'exécution de ces tickets directement à partir de l'espace de travail configurable CSM/FSM.

Les tickets créés sont affectés à des groupes d'affectation en fonction des associations d'emplacement de demande et sont configurés normalement.

Pour en savoir plus sur l'exécution des tickets, consultez Manage cases Gestion du service clientèle.

Référence Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les opérations de l'équipe de soins pour les composants des services environnementaux.

Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux tables

Le ticket EVS de santé [sn_cto_evs_case] permet de rationaliser la prise en charge des cas d'utilisation de prise en charge des services environnementaux.

Il étend le ticket Opérations de santé Core.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ticket EVS de santé [sn_cto_evs_case]

Champ	Description
Numéro	Numéro de ticket pour ce ticket EVS de santé. Généré automatiquement lors de sa création.
Description brève	Description brève du problème.
Description	Description du problème.
Catégorie	Le type de service.
Lieu de soins de santé	Centre de santé où le problème est signalé.
Emplacement	Emplacement commun mappé au centre de santé.
État	L'état actuel du ticket EVS de santé. Se synchronise automatiquement avec la commande de travaux associée lorsque le module d'extension Gestion des services sur site est installé.
Priorité	Séquence dans laquelle le ticket doit être résolu.
Urgence	Vitesse à laquelle le ticket doit être résolu.
Impact	Niveau de perturbation causée. Indique l'ampleur du problème.
Ouvert par	L'utilisateur qui a soumis le ticket.
Contact principal	Utilisateur pour lequel le ticket est créé.
Groupe d'affectation	Le groupe d'affectation de l'utilisateur qui répond et résout la demande/le problème.
Affecté à	L'utilisateur qui répond et résout la demande/le problème.
Organisation demandeuse	L'organisation de services du demandeur.
Organisation de soutien	Organisation de services qui traite le ticket/la demande.
Service	Définition de service liée au ticket.

Composants installés avec Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

Plusieurs types de composants tels que des tables, des rôles d'utilisateur et des règles métier sont installés lorsque vous activez le module d'extension Care Team Operations for Environmental Services.

Tables installées avec Care Team Operations pour Environmental Services

Nom de la table	Description
Ticket EVS de santé [sn_cto_evs_case]	Type de ticket abstrait qui fournit une base à partir de laquelle vous pouvez vous appuyer lors de la création de vos propres types de demandes opérationnelles.

Rôles installés avec Care Team Operations for Environmental Services

sn_cto_evs.admin	Administrateur	Configure les organisations et la structure des équipes pour Care Team Operations for Environmental Services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Care Team Operations for Environmental Services (suite)

sn_cto_evs.visionneuse	Visionneuse de tickets	Peut afficher les tickets EVS et toutes les données de base HCLS.
sn_cto_evs.loc_support_agent	Agent de support des services environnementaux	Peut afficher/résoudre tous les tickets dans son groupe d'affectation, suivre les tickets et les traiter.
sn_cto_evs.loc_contributor	Rôle de contributeur d'emplacement	Peut signaler des tickets, répondre aux tickets, suivre les tickets à l'emplacement de l'entreprise et afficher les tickets sous son équipe. **Remarque :** Ce rôle est automatiquement hérité du rôle Membre de l'équipe de soins lorsque le module d'extension Care Team Operations for Environmental Services est installé.

Catalogue de services installé avec Opérations de l'équipe soignante pour les services environnementaux

Le catalogue de services Opérations de l'équipe de soins pour les services environnementaux est organisé en une hiérarchie de catégories et sous-catégories liées au SVE que les équipes de soins signalent couramment.

Catégories de services

Nom	Description brève	Description
Services d'entretien ménager et d'assainissement	Demandez un nettoyage quotidien, un nettoyage des terminaux et une désinfection des surfaces fréquemment touchées.	Comprend les demandes de nettoyage quotidien, de nettoyage terminal (salle d'isolement, décharge standard, améliorée/STAT) et de désinfection des surfaces fréquemment touchées.
Services de gestion des déchets	Demandez l'élimination réglementée des déchets médicaux, le ramassage général des ordures et le recyclage.	Comprend l'élimination réglementée des déchets médicaux (objets tranchants, entretien des poubelles, ramassage des risques biologiques), le ramassage général des ordures et les demandes de recyclage.
Soutien à la prévention des infections	Demandez une désinfection renforcée et un nettoyage en cas d'isolement/d'éclosion.	Couvre les demandes de désinfection renforcée et le nettoyage d'isolement et d'intervention en cas d'éclosion pour des zones spécifiques avec des précautions détaillées.
Services de linge et de blanchisserie	Demandez une livraison de linge propre et un enlèvement du linge souillé.	Implique la livraison de linge propre et les demandes de ramassage du linge souillé, détaillant le type, la quantité et les instructions de manutention du linge.
Manutention de matières dangereuses	Demandez le nettoyage des déversements de produits chimiques et biologiques.	Comprend les demandes de nettoyage des déversements de produits chimiques et biologiques, en précisant la nature, l'ampleur et l'urgence du déversement ainsi que les exigences en matière d'EPI.
Soutien à la maintenance des installations	Demandez le nettoyage après maintenance et le signalement des problèmes d'installation.	Comprend les demandes de nettoyage après maintenance et les rapports sur les problèmes de l'installation, y compris la zone touchée et la description du problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégories de services (suite)

Nom	Description brève	Description
Services de renouvellement des chambres des patients	Demandez le renouvellement des salles standard et d'urgence/STAT.	Comprend les demandes de renouvellement de salle standard et d'urgence/STAT, en détaillant le numéro de chambre, l'urgence et les instructions de nettoyage spécifiques.

Définition d'élément de catalogue/de service	Description
Demande de nettoyage quotidien	Nettoyage de routine des zones désignées selon des horaires et des instructions spécifiés.
Demande de nettoyage du terminal	Catégories de tickets : • Nettoyage terminal de la chambre d'isolement - Nettoyage complet après la sortie du patient ou l'isolement dans les pièces nécessitant une désinfection de haut niveau. • Nettoyage de décharge standard - Nettoyage en profondeur après la sortie du patient pour préparer la pièce aux nouveaux occupants. • Nettoyage amélioré / STAT - Nettoyage immédiat et intensif pour les situations d'urgence nécessitant un renouvellement accéléré de la pièce.
Désinfection des surfaces fréquemment touchées	Désinfection ciblée des surfaces fréquemment touchées pour éviter la contamination croisée.
Déchets médicaux réglementés	Catégories de tickets : • Élimination des objets tranchants - Élimination sécuritaire des instruments médicaux tranchants tels que les aiguilles et les scalpels. • Entretien des poubelles - Entretien régulier des poubelles pour assurer la propreté et l'ordre. • Collecte des déchets biologiques dangereux - Collecte et élimination des déchets biologiques dangereux.
Demande générale de ramassage des ordures	Collecte de routine des déchets généraux dans des zones spécifiées.
Demande de recyclage	Collecte des matières recyclables et transport vers des installations de recyclage désignées.
Demande de désinfection améliorée	Désinfection intensive des zones nécessitant des précautions supplémentaires en raison d'une contamination potentielle.
Nettoyage de l'isolement/de la réponse aux épidémies	Procédures de nettoyage spécialisées pour les zones touchées par des épidémies infectieuses ou nécessitant des protocoles d'isolement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition d'élément de catalogue/de service	Description
Demande de livraison de linge propre	Livraison de draps propres aux unités désignées selon les détails de la demande.
Demande de ramassage de linge souillé	Collecte des draps usagés aux endroits spécifiés et manipulation selon les instructions.
Demande de nettoyage du déversement de produits chimiques	Nettoyage sécuritaire des déversements de produits chimiques, en précisant le type de déversement et les mesures de sécurité requises.
Demande de nettoyage de déversement de danger biologique	Nettoyage et décontamination des déversements à risque biologique, en détaillant le type et l'urgence du déversement.
Demande de nettoyage après maintenance	Services de nettoyage après les travaux d'entretien pour enlever les débris et restaurer la zone.
Génération de rapports de problèmes d'installation	Rapports et demandes de résolution de problèmes liés à l'installation, y compris des descriptions détaillées et des photos.
Demande de renouvellement de chambre standard	Préparation et nettoyage de routine des chambres des patients pour les nouvelles admissions conformément à la liste de contrôle.
Demande de renouvellement d'urgence/STAT	Rotation et nettoyage accélérés des chambres des patients pour les admissions urgentes ou les urgences.

Opérations de l'équipe soignante pour les installations

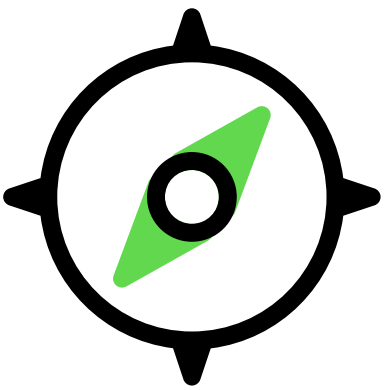
Opérations de l'équipe soignante pour les installations Contient les types de ticket pour signaler et répondre aux problèmes d'assistance des établissements dans les hôpitaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

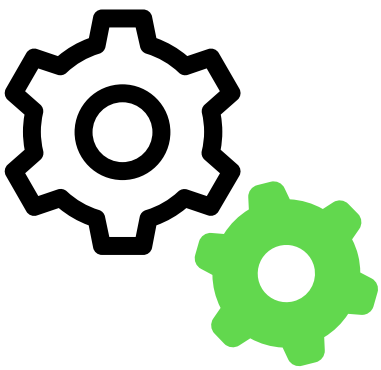
Premiers pas

Explorer



Découvrez comment les équipes de soins utilisent Care Team Operations for Facilities.

Configurer



Planifiez et configurez votre implémentation.

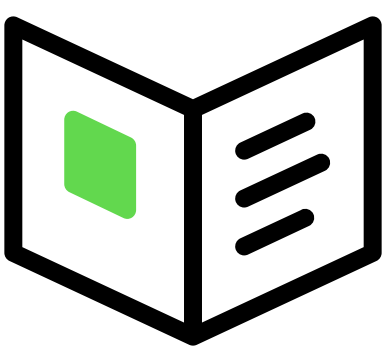
Demande

Créez des demandes de support opérationnel pour votre service des établissements de santé.

Résoudre

Résolvez les demandes de support sous la forme de tickets ou de commandes de travaux.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

"?>

Vidéo

. Montre.

Explorer Opérations de l'équipe soignante pour les installations

Utilisez l'application pour résoudre rapidement et efficacement les Opérations de l'équipe soignante pour les installations problèmes liés aux installations liés aux tickets de maintenance ou de réparation.

Vue d'ensemble de Opérations de l'équipe soignante pour les installations

Opérations de l'équipe soignante pour les installations Contient les types de ticket pour signaler et répondre aux problèmes d'assistance des établissements dans les hôpitaux.

Opérations de l'équipe soignante pour les installations Fournit aux équipes de soins une plateforme rationalisée pour signaler les problèmes au service des installations pour obtenir de l'aide. À l'aide du portail de l'équipe de soins, les membres de l'équipe de soins peuvent soulever un problème avec le type de ticket Établissements. Une commande de travaux est alors automatiquement créée à partir de ce ticket. Les agents d'assistance du département des installations gèrent ensuite l'espace de travail pour l'exploitation des services pendant la résolution du problème.

Une gamme de demandes de service est préconfigurée pour être utilisée avec Opérations de l'équipe soignante pour les installations. Le type de ticket des établissements de santé [sn_cto_facilities_case] peut également être étendu pour créer des types de demande personnalisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Care Team Operations for Facilities nécessite l’installation des modules d’extension Healthcare Operations Core et Care Team Portal.

Opérations de l'équipe soignante pour les installations utilisateurs

Utilisateurs

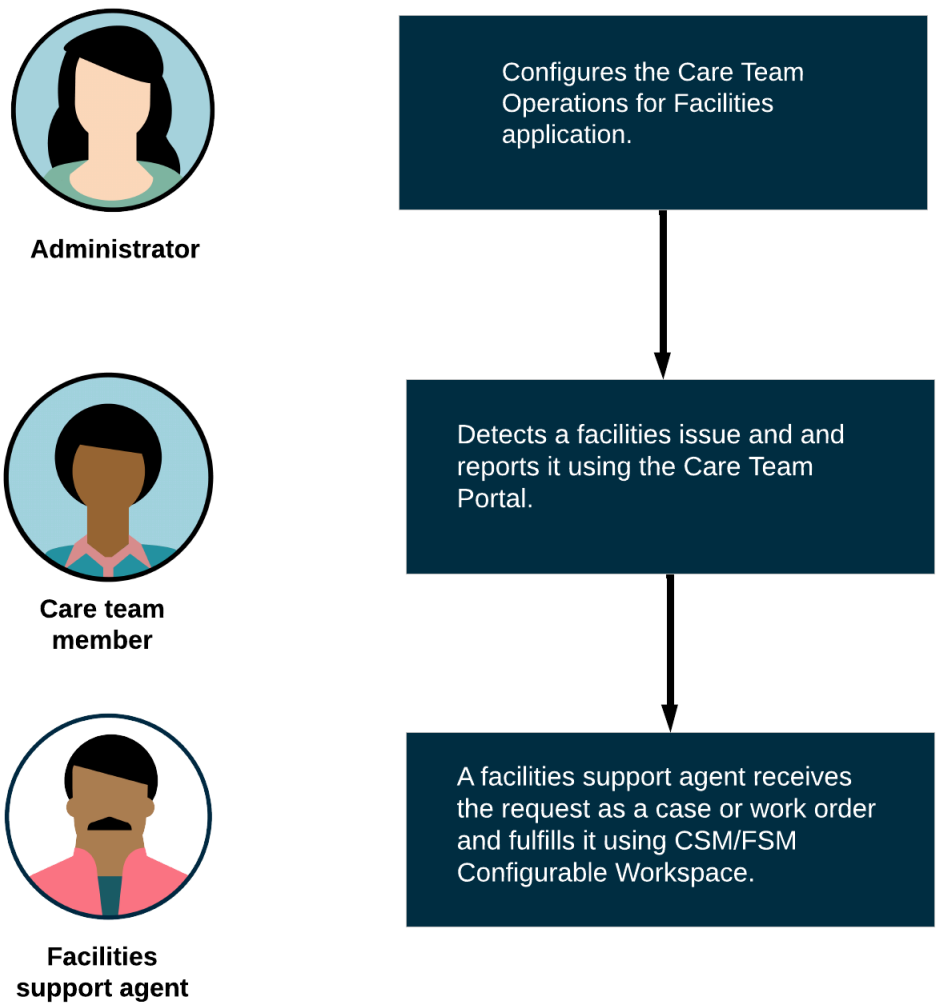
Utilisateur	Description
Aide-infirmier auxiliaire	Les infirmières auxiliaires fournissent des soins de base aux patients dans les établissements de santé, les aident dans la vie quotidienne, surveillent la santé des patients et fournissent un soutien vital aux infirmières et au personnel médical.
Infirmière	Les infirmières autorisées sont responsables de fournir et de coordonner les soins aux patients, d’administrer les médicaments et les traitements et de collaborer avec d’autres professionnels de la santé pour élaborer et mettre en œuvre des plans de soins.
Gestionnaire d’unité	Les gestionnaires d’unité supervisent les opérations d’une unité spécifique au sein d’un établissement de santé, supervisent le personnel, gèrent les ressources et confirment la prestation de soins de haute qualité aux patients.
Secrétaire d’unité	Les secrétaires d’unité fournissent un soutien administratif aux unités de soins infirmiers et facilitent la communication entre le personnel, les patients et les familles tout en tenant à jour les dossiers des patients.
Agent de support des installations	Les agents de soutien des installations créent, affichent, modifient et répondent aux demandes de service créées par l’équipe de soins au nom du service d’assistance des installations de l’hôpital.
Gestionnaire d’agents d’installations	Les gestionnaires d’agents des installations supervisent les agents du service d’assistance des installations et confirment que les demandes sont satisfaites de manière efficace et dans les délais.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow Opérations de l'équipe soignante pour les installations

Workflow Opérations de l'équipe de soins pour les installations



Traduction automatique

1. Un administrateur configure l'application Care Team Operations for Facilities.
2. Un membre de l'équipe de soins détecte un problème d'établissement et le signale à l'aide du portail de l'équipe de soins.
3. Un agent de support des installations reçoit la demande sous la forme d'un ticket ou d'une commande de travaux et l'exécute à l'aide de l'espace de travail configurable CSM/FSM.

Opérations de l'équipe soignante pour les installations avantages

Avantages de Care Team Operations for Facilities

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Automatisez les opérations de santé en permettant la création et l'exécution de demandes de support des installations.	Vue d'ensemble du ticket des établissements de santé	Administrateur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages de Care Team Operations for Facilities (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez des demandes de support et recevez une visibilité sur toutes les demandes de service d'installations créées par vos équipes.	Création de demandes de service dans Opérations de l'équipe soignante pour les installations	Infirmière, infirmière auxiliaire, secrétaire d'unité
Utilisez l'espace de travail configurable CSM/FSM pour répondre aux demandes de services d'installations.	Exécution des demandes de service dans Care Team Operations for Facilities	Agent de support des installations

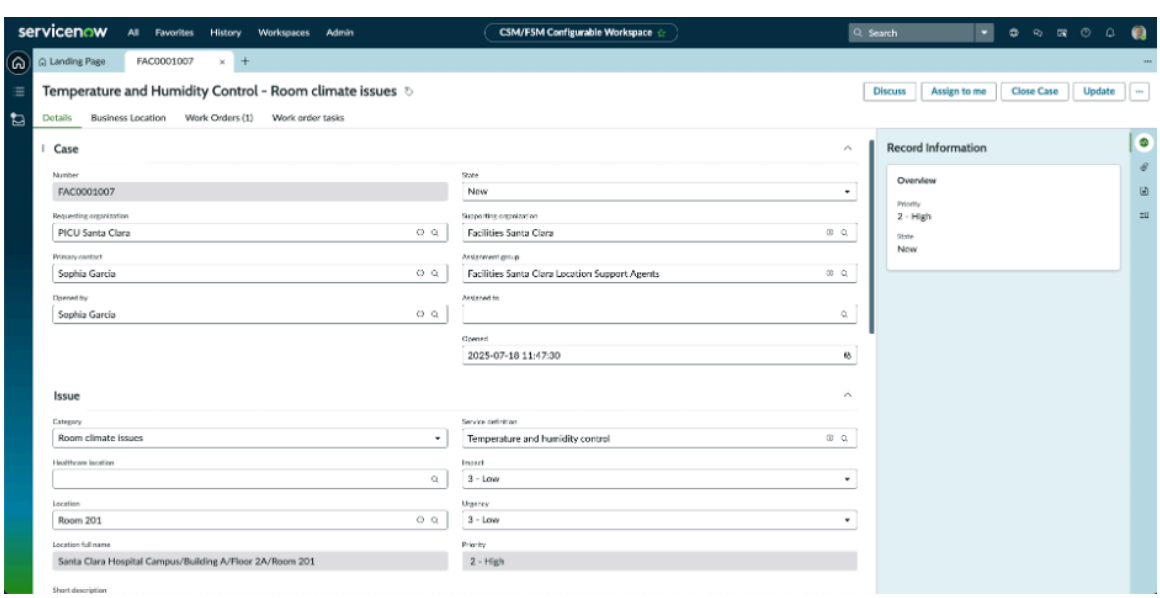
Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Opérations de l'équipe soignante pour les installations, consultez :

- Configurer Opérations de l'équipe soignante pour les installations
- Création de demandes de service dans Opérations de l'équipe soignante pour les installations
- Exécution des demandes de service dans Care Team Operations for Facilities
- Référence des opérations de l'équipe de soins pour les établissements

Vue d'ensemble du ticket des établissements de santé

Utilisez le ticket Établissements de santé [sn_cto_facilities_case] pour créer des types de tickets pour les demandes d'assistance des installations.



Si le module d'extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management] est installé, les tickets des établissements de santé génèrent automatiquement des commandes de travaux connexes, qui sont affectées aux agents de support ayant le rôle de prestataire. Si ce module d'extension n'est pas installé, les agents de support doivent exécuter le ticket lui-même.

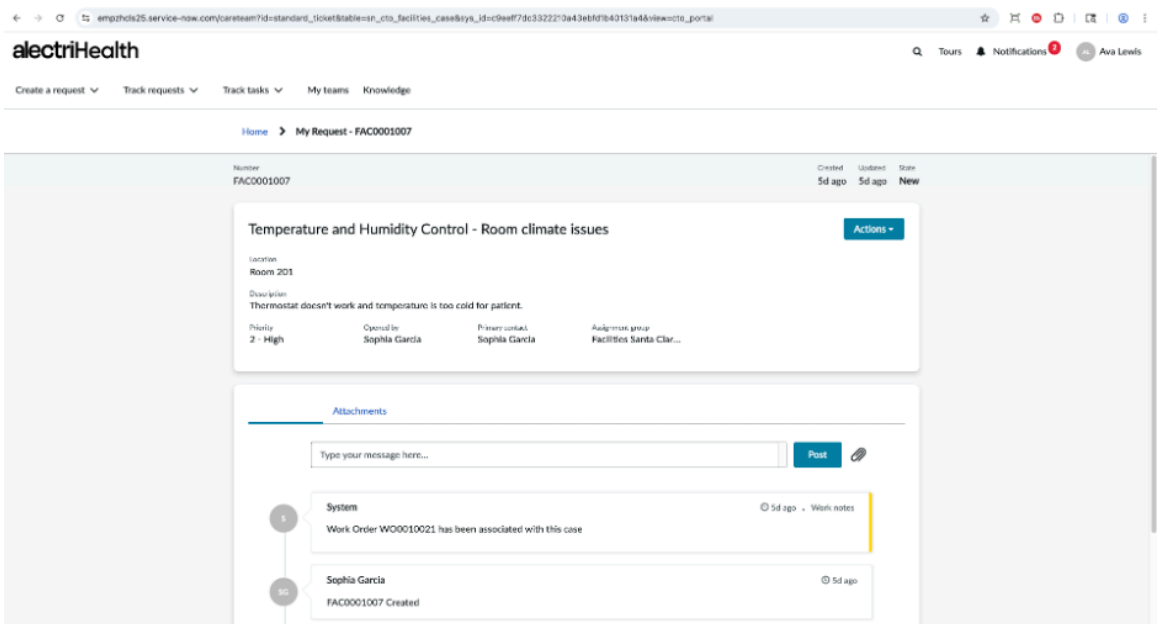
En associant ces tickets à des organisations de soins de santé spécifiques, les membres de l'équipe de soins peuvent facilement voir tous les tickets créés pour leur équipe, unité ou organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

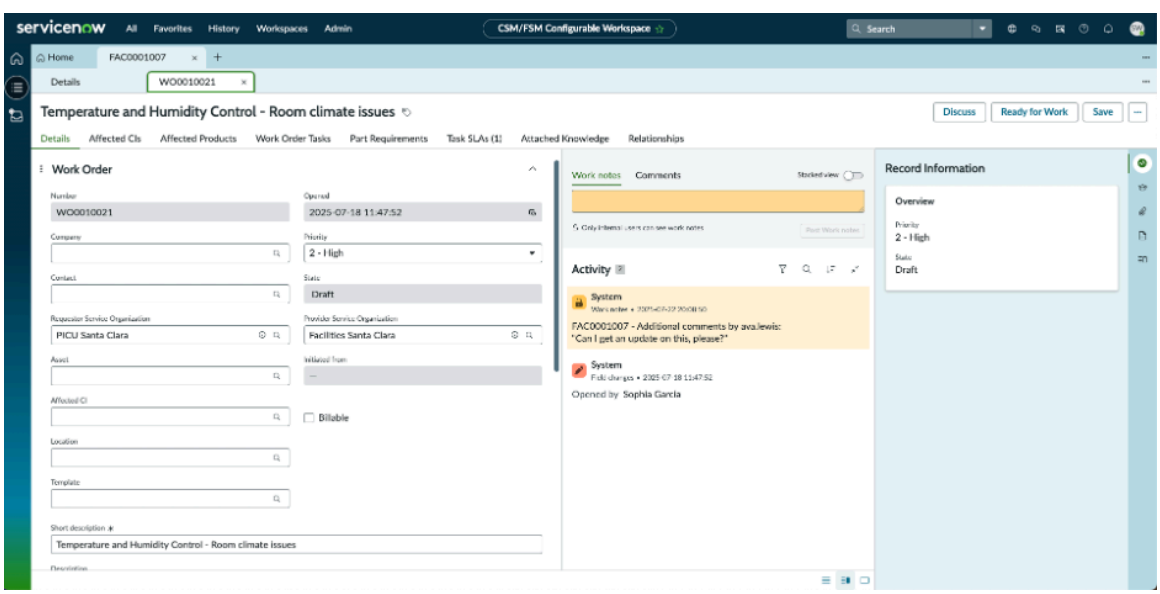
Toutes les mises à jour, commentaires ou changements d'état apportés à la commande de travaux sont reflétés dans le ticket, et vice versa. Lorsqu'une commande de travaux est liée à un ticket, le prestataire gère uniquement la commande de travaux, et le ticket est ensuite mis à jour pour refléter ces changements.

Création automatique de commande de travaux



Les commandes de travaux sont créées automatiquement et synchronisées avec les tickets des établissements de santé. Toutes les informations du ticket des établissements de santé sont reportées dans la commande de travaux.

Synchronisation des commentaires

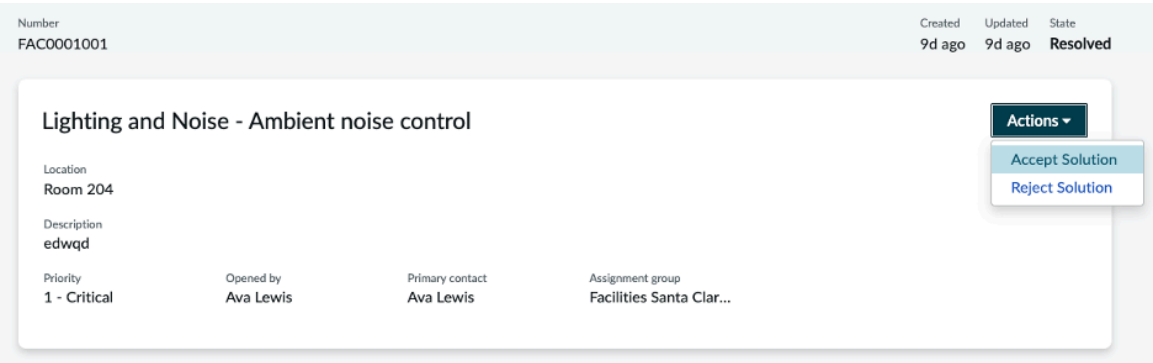


Les commentaires sur le ticket des établissements de santé sont visibles sur la commande de travaux. Les commentaires dans le panneau Composer de la commande de travaux sont visibles sur le ticket des établissements de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchronisation de l’état



L’état de la commande de travaux et du ticket de santé reste synchronisé tout au long du processus d’exécution. Utilisez le portail de l’équipe de soins pour suivre l’état de votre ticket en temps réel en affichant les détails du ticket dans le portail.

Remarque :
Dans Care Team Operations for Facilities, les données de ticket se synchronisent uniquement avec les commandes de travaux et non avec les tâches de commande de travaux. Seules les mises à jour apportées à la commande de travaux affectent les données de ticket associées.

Configurer Opérations de l'équipe soignante pour les installations

Configurez l’application Opérations de l'équipe soignante pour les installations .

Vue d'ensemble de la configuration

1. Installer Opérations de l'équipe soignante pour les installations

   Installez l’application Opérations de l'équipe soignante pour les installations [sn_cto_facilities] si vous disposez du rôle administrateur.

2. Configurer la synchronisation des commandes de travaux dans Opérations de l'équipe soignante pour les installations

   Le module d’extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management] est requis pour que la synchronisation de la commande de travaux fonctionne avec Opérations de l'équipe soignante pour les installations.

3. Configurer des rôles pour Opérations de l'équipe soignante pour les installations

   Assurez-vous que les rôles appropriés sont affectés aux utilisateurs de Opérations de l'équipe soignante pour les installations.

4. Créer des organisations de soins de santé pour les équipes d’assistance de vos établissements de santé

   Créez une organisation de soins de santé pour représenter l’organisation de soins de santé responsable des tickets liés aux établissements de santé.

5. Ajoutez des membres à votre organisation de soutien aux établissements de santé

   Ajoutez des membres à votre organisation de support des installations pour fournir une visibilité et un accès aux tickets des établissements de santé.

6. Créer un groupe pour tous les agents de support d’emplacement dans Care Team Operations for Facilities

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créez un groupe pour les agents de support d'emplacement avec le rôle sn_cto_facilities.loc_support_agent affecté afin que les utilisateurs ajoutés à ce groupe héritent de la collection de rôles pour Opérations de l'équipe soignante pour les installations

7. Créer un groupe pour tous les gestionnaires de sites dans Opérations de l'équipe soignante pour les installations

   Créez un groupe pour les gestionnaires d'emplacement avec le sn_customerservice.svc_location_manager affecté afin que les utilisateurs ajoutés à ce groupe héritent de la collection de rôles pour Opérations de l'équipe soignante pour les installations.

8. Configurer des groupes d'affectation pour Opérations de l'équipe soignante pour les installations

   Associez des groupes d'affectation à vos organisations de soins de santé pour déterminer quels groupes d'utilisateurs sont associés à des organisations de soins de santé spécifiques.

9. Modifier les tables de décision d'état dans Opérations de l'équipe soignante pour les installations

   Utilisez Générateur de décision pour modifier les mappages d'état pour les tickets et les incidents commandes de travaux dans Opérations de l'équipe soignante pour les installations.

10. Ajouter des créateurs d'enregistrement personnalisés au catalogue de services dans Opérations de l'équipe soignante pour les installations

    Ajoutez des créateurs d'enregistrement personnalisés que vous avez configurés dans des catalogues de services dans Opérations de l'équipe soignante pour les installations.

Installer Opérations de l'équipe soignante pour les installations

Installez l'application Opérations de l'équipe soignante pour les installations [sn_cto_facilities] si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application inclut des données de démonstration et Opérations de l'équipe soignante pour les installations installe les applications et modules d'extension connexes, le cas échéant.

> **Remarque :**
> L'application Opérations de l'équipe soignante pour les installations dépend de l'application Healthcare Operations Core.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver l'application Opérations de l'équipe soignante pour les installations [sn_cto_facilities].
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .

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

Configurer la synchronisation des commandes de travaux dans Opérations de l'équipe soignante pour les installations

Le module d'extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management] est requis pour que la synchronisation de la commande de travaux fonctionne avec Opérations de l'équipe soignante pour les installations.

Pour que Care Team Operations for Facilities crée des commandes de travaux à partir de tickets d'établissements de santé, le module d'extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management] doit être installé.

Ce module d'extension fournit tous les rôles et fonctionnalités nécessaires pour que le ticket des établissements de santé se synchronise avec les commandes de travaux.

Pour plus d'informations sur l'exécution des commandes de travaux, reportez-vous à la section Manage work orders .

Si le module d'extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management] n'est pas installé :

Les commandes de travaux ne sont pas créées à partir de tickets d'établissements de santé. Au lieu de cela, les agents travaillent sur l'exécution de ces tickets directement à partir de leurs portails.

Les tickets créés sont affectés à des groupes d'affectation en fonction des associations d'emplacements demandeurs et sont configurés normalement avec la fonctionnalité de gestion des tickets CSM.

Configurer des groupes d'affectation pour Opérations de l'équipe soignante pour les installations

Associez des groupes d'affectation au sein des organisations de vos établissements de santé afin que les commandes de travaux puissent être exécutées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans Opérations de l'équipe soignante pour les installations, les groupes d'affectation doivent être configurés de sorte que les commandes de travaux créées à partir de tickets d'installations puissent être exécutées.

Important:

Les différentes étapes d'exécution des commandes de travaux nécessitent que les groupes d'affectation soient créés comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Qualificateur d'installations :** Pour configurer les rôles facilities.qualifier, vous devez disposer du groupe de qualificateur d'installations, qui contient le rôle sn_cto_facilities.loc_support_agent et les rôles wm_qualifier.
- **Répartition des installations :** Pour configurer des rôles de répartition des installations, vous devez disposer du groupe de répartiteurs des installations, qui contient les rôles wm_dispatcher et sn_cto_facilities.loc_support_agent.

Remarque :
Dans les groupes d'affectation d'agents, l'onglet Couvert par les groupes de répartition doit être utilisé pour indiquer quels groupes peuvent les traiter.

Pour les deux rôles précédents, la liste connexe **Emplacements couverts** affiche tous les emplacements pour lesquels vous pouvez vous qualifier ou répartir.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations de santé** > **Organisations de soins de santé**.
2. Sélectionnez l'organisation de soins de santé à laquelle vous souhaitez associer un groupe d'affectation.
3. Dans la liste connexe Groupes d'affectation, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Groupe d'affectation de l'organisation de services.

   Formulaire Groupe d'affectation d'organisation de service :

Champ	Description
Organisation de service	Rempli automatiquement avec le nom de l'organisation de soins de santé à laquelle vous ajoutez un groupe d'affectation.
Groupe d'affectation	Nom du groupe d'affectation à ajouter.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer des rôles pour Opérations de l'équipe soignante pour les installations

Confirmer que les rôles appropriés sont affectés aux utilisateurs de Opérations de l'équipe soignante pour les installations.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de l'application Opérations de l'équipe soignante pour les installations.

Vous pouvez affecter des rôles à des utilisateurs ou des groupes individuels. Si vous appliquez des rôles à des groupes, leurs membres héritent de ces rôles.

Remarque :
Les rôles d'utilisateur peuvent être configurés pendant le processus de configuration initiale pour les organisations de soins de santé ou à tout moment par la suite, selon les besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Opérations de l'équipe de soins pour les établissements

sn_cto_facilities.admin	Administrateur des installations	Configure les organisations et la structure d'équipe pour Care Team Operations for Facilities.
sn_cto_facilities.visionneuse	Visionneur de tickets d'installations	Peut afficher les tickets des établissements de santé et toutes les données de base HCLS. **Note:** Si vous avez besoin d'un accès en lecture aux commandes de travaux, ce rôle peut contenir le rôle wm_read.
sn_cto_facilities.loc_support_agent	Agent de support des installations	Peut afficher/résoudre tous les tickets dans son groupe d'affectation, suivre les tickets et les traiter. **Note:** Si vous avez besoin d'un accès en lecture aux commandes de travaux, ce rôle peut contenir le rôle wm_read.
sn_cto_facilities.loc_contributor	Contributeur d'emplacement	Peut signaler des tickets, répondre aux tickets, suivre les tickets à l'emplacement de l'entreprise et afficher les tickets sous son équipe. **Remarque :** Ce rôle est automatiquement hérité du rôle Membre de l'équipe de soins lorsque le module d'extension Care Team Operations for Facilities est installé.

Exemple:

Un utilisateur qui doit exécuter les commandes de travaux créées à partir du portail de l'équipe de soins à l'aide Opérations de l'équipe soignante pour les installations du rôle sn_cto_facilities.loc_support_agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** Ouvrez ensuite un enregistrement utilisateur.
2. Dans la liste connexe **Rôles** , sélectionnez **Modifier**.
3. Dans la liste **Collection** , sélectionnez les rôles souhaités, puis sélectionnez **Ajouter**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer des organisations de soins de santé pour les équipes d'assistance de vos établissements de santé

Créez une organisation de soins de santé pour représenter l'organisation de soins de santé chargée de l'exécution des tickets relatifs aux établissements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations de santé** > **Organisations de soins de santé** > **Services hospitaliers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ Nom, entrez un nom qui reflète votre organisation de support des installations. Par exemple, Support des installations.
4. Renseignez les autres champs selon vos besoins.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite
Affectez des membres à votre organisation de support des établissements de santé nouvellement créée.

Ajoutez des membres à votre organisation de soutien aux établissements de santé

Ajoutez des membres à votre Opérations de l'équipe soignante pour les installations organisation de support pour fournir une visibilité et un accès aux tickets des établissements de santé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous n'avez pas encore créé de groupes pour vos agents de support de localisation des installations, vous pouvez créer un groupe pour associer des utilisateurs à ce rôle. Vous pouvez également affecter ce rôle aux utilisateurs individuellement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service client** > **Organisations de services** > **Emplacements des entreprises internes**.
2. Ouvrez l'emplacement de l'entreprise interne qui correspond à l'organisation de soins de santé à laquelle vous souhaitez ajouter des membres.
3. Accédez à la liste connexe **Membres** .
4. Sélectionnez **Modifier**.
5. Utilisez les flèches vers les membres **de la liste** Collection dans la liste **Membres** .
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Dans la liste connexe **Membres** de l'enregistrement Emplacement de l'entreprise interne, ouvrez un enregistrement de membre et sélectionnez **Nouveau** sous Responsabilités du membre de l'organisation de service.
8. Utilisez le champ **Type** pour affecter au membre les rôles Agent de support d'emplacement ou Prestataire de gestionnaire de site, selon les besoins.
9. Sélectionnez **Soumettre.**
10. **Facultatif :** Répétez les étapes 7 à 9 pour tous les membres nouvellement ajoutés, au besoin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Vous avez ajouté des membres à votre équipe de support des installations et les avez associés au rôle approprié.

Créer un groupe pour tous les agents de support d'emplacement dans Care Team Operations for Facilities

Créez un groupe pour les agents de support d'emplacement avec le rôle **sn_cto_facilities.loc_support_agent** affecté afin que les utilisateurs ajoutés à ce groupe héritent de la collection de rôles pour Opérations de l'équipe soignante pour les installations.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le rôle d'agent de support d'emplacement donnera uniquement aux membres de l'organisation de soins de santé la possibilité de voir les tickets d'installations associés à leur organisation de soins de santé.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ Nom, saisissez un nom pour le groupe de membres de votre équipe.
4. Renseignez les autres champs selon vos besoins.
5. Accédez à la liste connexe des rôles.
6. Sélectionnez **Modifier**.
7. Ajoutez le rôle **sn_cto_facilities.loc_support_agent** dans la liste des rôles.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Un groupe d'utilisateurs est créé pour vos agents de support d'emplacement auquel vous pouvez affecter vos prestataires d'installations lors de l'importation automatisée d'utilisateurs.

Créer un groupe pour tous les gestionnaires de sites dans Opérations de l'équipe soignante pour les installations

Créez un groupe pour les gestionnaires de site avec le rôle **sn_customerservice.svc_location_manager** affecté afin que les utilisateurs ajoutés à ce groupe héritent de la collection de rôles pour Opérations de l'équipe soignante pour les installations.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous n'avez pas encore créé de groupes pour vos gestionnaires d'emplacements d'installations, vous pouvez créer un groupe pour associer des utilisateurs à ce rôle. Vous pouvez également affecter ce rôle aux utilisateurs individuellement.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le champ Nom, saisissez un nom pour le groupe de membres de votre équipe.
4. Renseignez les autres champs selon vos besoins.
5. Accédez à la liste connexe des rôles.
6. Sélectionnez **Modifier**.
7. Ajoutez les rôles **sn_customerservice.svc_location_manager** et **sn_cto_facilities.loc_support_agent** dans la liste Rôles.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Un groupe d'utilisateurs a été créé pour les gestionnaires de sites de votre département des installations.

Modifier les tables de décision d'état dans Opérations de l'équipe soignante pour les installations

Utilisez Générateur de décision pour modifier les mappages d'état pour les tickets et les incidents commandes de travaux dans Opérations de l'équipe soignante pour les installations.

La carte de synchronisation de l'état des tickets des établissements de santé affiche tous les mappages actuels entre les états des tickets des établissements de santé et des commandes de travaux.

Pour modifier ces mappages d'état, reportez-vous à Modify decision table structure in Workflow Studio **la section .**

Pour en savoir plus sur les tables de décision, reportez-vous aux sections Edit decision tables using draft authoring et Use decision tables .

La table source s'aligne sur l'état d'entrée et la table de destination s'aligne sur l'état de sortie.

Ces valeurs se trouvent dans l'entrée du dictionnaire pour le champ État.

Établissements de santé Valeurs par défaut de l'état du ticket

Étiquette	Valeur
Annulé	7
Ouvert	10
Fermé	3
En attente d'infos	18
Nouveau	1
En cours de résolution	2
Résolu	6

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeurs par défaut de l’état de la commande de travaux

Étiquette	Valeur	Séquence
Annulé	7	10
Affecté	16	6
En attente d'approbation	11	1
Brouillon	1	0
Fermé incomplet	4	9
Qualifié	10	4
Fermé terminé	3	8
En attente de qualification	15	3
Planifié	12	5
Approuvé	13	2
En cours de résolution	18	7

Ajouter des créateurs d’enregistrement personnalisés au catalogue de services dans Opérations de l'équipe soignante pour les installations

Ajoutez des créateurs d’enregistrement personnalisés que vous avez configurés dans des catalogues de services dans Opérations de l'équipe soignante pour les installations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Définissez le nom de la table sur **Ticket des établissements de santé [sn_cto_facilities_case].**
4. Dans l’onglet Accessibilité, définissez Catalogues sur **Service d’installations**.
5. Définissez le champ Catégorie sur la catégorie de service souhaitée.
6. Ajoutez les jeux de variables communs suivants.
7. Ajoutez les scripts clients de catalogue suivants.
8. Remplissez d’autres champs selon vos besoins.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Vous avez créé un créateur d’enregistrement personnalisé à utiliser avec Opérations de l'équipe soignante pour les installations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création de demandes de service dans Opérations de l'équipe soignante pour les installations

Utilisez Care Team Operations for Facilities pour signaler les problèmes des établissements à l'aide de Care Team Portal.

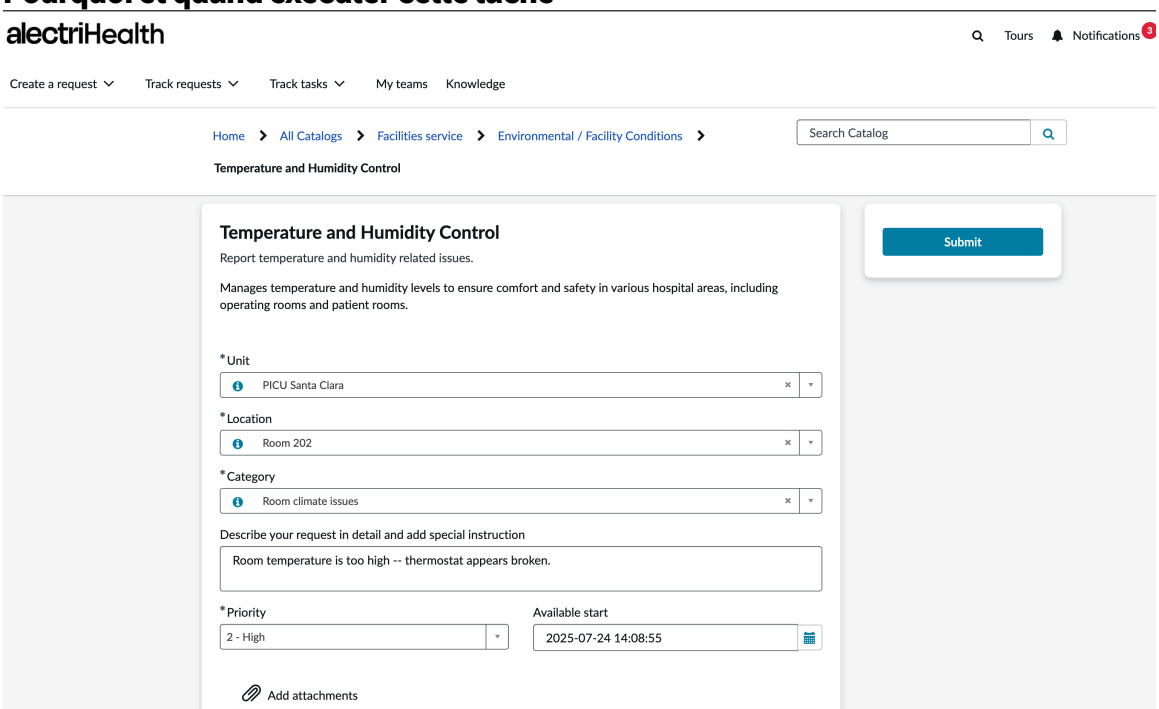
Créer une demande d'assistance des installations à l'aide de portail de l'équipe de soins

Utilisez le portail de l'équipe de soins pour créer une demande d'assistance des installations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hco.care_team_member

Pourquoi et quand exécuter cette tâche



Care Team Operations for Facilities est fourni avec des demandes de service préconfigurées pour les départements de support des installations.

Sélectionnez l'élément de catalogue qui correspond à votre type de demande. Dans la demande d'assistance elle-même, utilisez le champ Catégorie pour spécifier la catégorie exacte de la demande.

Par exemple, une infirmière qui remarque un problème avec le niveau de température dans une pièce accède à **Créer une demande > demande Service des installations > Contrôle de la température et de l'humidité** et dans la demande d'assistance, définissez **Catégorie sur Problèmesclimatiques de la pièce**.

Pour en savoir plus sur le catalogue de services Installations, reportez-vous à la section Catalogue de services installé avec Opérations de l'équipe soignante pour les installations.

Procédure

1. Dans le portail de l'équipe de soins, accédez à **Créer une demande** > **Demander un service pour les installations**.
2. Choisissez l'élément de catalogue approprié pour votre demande d'assistance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire qui s'affiche, renseignez les champs selon vos besoins.

Champ	Description
Unité	L'unité associée à la demande.
Emplacement	Le centre de soins de santé dans lequel l'assistance des établissements est nécessaire.
Catégorie	Catégorie de cette demande. Pour obtenir la liste détaillée des catégories, reportez-vous à la section Catalogue de services installé avec Opérations de l'équipe soignante pour les installations.
Description	Vous pouvez également saisir une description du problème pour aider l'agent de support.
Priorité	Priorité du problème. Les options sont les suivantes : ○ 1 – Critique ○ 2 - Élevée ○ 3 - Modéré ○ 4. Faible
Début disponible	Le jour et l'heure auxquels l'assistance peut tenter de résoudre le problème.

4. **Facultatif :** Ajoutez des pièces jointes au besoin.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Exécution des demandes de service dans Care Team Operations for Facilities

Les tickets pour établissements de santé peuvent être exécutés de deux façons, selon le module d'extension que vous avez installé.

Pour que Care Team Operations for Facilities crée des commandes de travaux à partir de tickets d'établissements de santé, le module d'extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management] doit être installé.

Ce module d'extension fournit tous les rôles et fonctionnalités nécessaires pour que le ticket des établissements de santé se synchronise avec les commandes de travaux.

Pour plus d'informations sur l'exécution des commandes de travaux, reportez-vous à la section Manage work orders .

Si le module d'extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management] n'est pas installé :

Les commandes de travaux ne sont pas créées à partir de tickets d'établissements de santé. Au lieu de cela, les agents travaillent sur l'exécution de ces tickets directement depuis l'espace de travail.

Les tickets créés sont affectés à des groupes d'affectation en fonction des associations d'emplacement de demande et sont configurés normalement.

Pour en savoir plus sur l'exécution des tickets, consultez Manage cases Gestion du service clientèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence des opérations de l'équipe de soins pour les établissements

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants Opérations de l'équipe de soins pour les établissements.

Composants installés avec Care Team Operations for Facilities

Plusieurs types de composants tels que des tables, des rôles d'utilisateur et des règles métier sont installés lorsque vous activez le module d'extension Care Team Operations for Facilities.

Tables installées avec Care Team Operations for Facilities

Nom de la table	Description
Ticket d'établissements de santé [sn_cto_facilities_case]	Type de ticket abstrait qui fournit une base à partir de laquelle vous pouvez vous appuyer lors de la création de vos propres types de demandes opérationnelles.

Rôles installés avec Opérations de l'équipe de soins pour les établissements

sn_cto_facilities.admin	Administrateur	Configure les organisations et la structure d'équipe pour Care Team Operations for Facilities.
sn_cto_facilities.visionneuse	Visionneuse de tickets	Peut afficher les tickets des établissements de santé et toutes les données de base HCLS.
sn_cto_facilities.loc_support_agent	Agent de support des installations	Peut afficher/résoudre tous les tickets dans son groupe d'affectation, suivre les tickets et les traiter.
sn_cto_facilities.loc_contributor	Rôle de contributeur d'emplacement	Peut signaler des tickets, répondre aux tickets, suivre les tickets à l'emplacement de l'entreprise et afficher les tickets sous son équipe. **Remarque :** Ce rôle est automatiquement hérité du rôle Membre de l'équipe de soins lorsque le module d'extension Care Team Operations for Facilities est installé.

Modules d'extension installés avec Care Team Operations for Facilities

Nom du module d'extension	Description
Portail de l'équipe de soins (com.sn_cto_sp)	Fournit une expérience de portail pour que les utilisateurs de Care Team Operations for Facilities créent des demandes pour les départements de support, gèrent les équipes et gagnent en visibilité sur les demandes soumises.
Opérations de santé principales[com.sn_hco]	Healthcare Operations Core fournit aux cliniciens une interface uniforme pour signaler et suivre les problèmes liés à leurs opérations quotidiennes. Cela aide les hôpitaux à éliminer les processus manuels inefficaces, à réduire les risques pour la sécurité des patients et à accroître la satisfaction des patients grâce à la résolution rapide des problèmes et à l'exécution des tâches importantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables de modèles de données Opérations de l'équipe de soins pour les installations

Le ticket des établissements de santé **[sn_cto_facilities_case]** permet de rationaliser la prise en charge des cas d'utilisation de prise en charge des services environnementaux.

Il étend le ticket Opérations de santé **principales [sn_hco_case].**

Champ	Description
Numéro	Numéro de ticket pour ce ticket d'établissements de santé. Généré automatiquement lors de sa création.
Description brève	Description brève du problème.
Description	Description du problème.
Catégorie	Le type de service.
Lieu de soins de santé	Centre de santé où le problème est signalé.
Emplacement	Emplacement commun mappé au centre de santé.
État	L'état actuel du ticket des établissements de santé. Se synchronise automatiquement avec la commande de travaux associée lorsque le module d'extension Gestion des services sur site est installé.
Priorité	Séquence dans laquelle le ticket doit être résolu.
Urgence	Vitesse à laquelle le ticket doit être résolu.
Impact	Niveau de perturbation causée. Indique l'ampleur du problème.
Ouvert par	L'utilisateur qui a soumis le ticket.
Contact principal	Utilisateur pour lequel le ticket est créé.
Groupe d'affectation	Le groupe d'affectation de l'utilisateur qui répond et résout la demande/le problème.
Affecté à	L'utilisateur qui répond et résout la demande/le problème.
Organisation demandeuse	L'organisation de services du demandeur.
Organisation de soutien	Organisation de services qui traite le ticket/la demande.
Service	Définition de service liée au ticket.

Catalogue de services installé avec Opérations de l'équipe soignante pour les installations

Le catalogue de services Opérations de l'équipe de soins pour les installations est organisé en une hiérarchie de catégories et sous-catégories liées aux installations que les cliniciens signalent couramment.

Ce cadre est spécifique à la gestion des installations et se concentre sur l'environnement physique, les systèmes du bâtiment et l'infrastructure connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégories de services

Nom	Description
Préparation aux situations d'urgence	Demandes d'élaboration et de mise à jour de plans d'urgence, d'exercice et de formation du personnel sur les procédures d'urgence.
Conditions environnementales/ d'installations	Demandes de réparations, d'entretien de routine et d'inspections pour confirmer que l'état physique des bâtiments et des terrains répond aux normes.
Sûreté et sécurité	Demandes d'installation et de maintenance de systèmes de surveillance, de systèmes de contrôle d'accès et de planification des interventions d'urgence.
Services publics et infrastructure des bâtiments	Demandes de maintenance et de gestion des services essentiels tels que l'électricité, l'eau, les systèmes CVC et les réseaux de communication.

Éléments de catalogue

Définition d'élément de catalogue/de service	Description brève	Description
Contrôle de la température et de l'humidité	Signalez les problèmes liés à la température et à l'humidité.	Gère les niveaux de température et d'humidité pour confirmer le confort et la sécurité dans diverses zones de l'hôpital, y compris les salles d'opération et les chambres des patients. Catégories de tickets : • Gestion de l'humidité - Excès d'humidité ou condensation dans les zones sensibles. Dysfonctionnements du déshumidificateur ou de l'humidificateur. • Problèmes de climat des salles - Les salles d'opération, les chambres des patients et les laboratoires sont trop chauds ou trop froids. Problèmes de répartition de la chaleur.
Ventilation et qualité de l'air	Signaler les problèmes de CVC et de qualité de l'air	Assure des systèmes CVC efficaces pour un bon renouvellement de l'air et maintient la qualité de l'air intérieur en tenant compte des odeurs et de l'entretien des filtres. Catégories de tickets : • Efficacité du système CVC - Échanges d'air inadéquats dans les zones de soins aux patients. Flux d'air irrégulier ou zones stagnantes. • Problèmes de qualité de l'air intérieur - Odeurs persistantes ou odeurs de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments de catalogue (suite)

Définition d'élément de catalogue/de service	Description brève	Description
		moisi indiquant une possible moisissure. Calendriers de maintenance des filtres non suivis.
Éclairage et bruit	Signaler les problèmes liés à l'éclairage et au bruit ambiant.	Aborde les normes d'éclairage et contrôle le bruit ambiant afin de maintenir un environnement approprié pour les patients et le personnel. Catégories de tickets : • Normes d'éclairage - Lumières inadéquates ou vacillantes dans les zones cliniques ou publiques. Éclairage insuffisant dans les couloirs ou les sorties de secours • Contrôle du bruit ambiant - Systèmes CVC bruyants, équipement mécanique ou construction en cours. Problèmes acoustiques dans les chambres des patients.
Approvisionnement en eau et plomberie	Signalez les fuites d'eau, les problèmes liés à la température et à la pression.	Gère la pression et la température de l'eau, répare les fuites et les drains pour garantir un approvisionnement en eau fiable et prévenir les inondations. Catégories de tickets : • Pression et température de l'eau - Eau chaude irrégulière dans les douches des patients ou les lavabos pour se laver les mains. Chutes soudaines de la pression de l'eau. • Fuites et drains - Robinets qui coulent, tuyaux éclatés ou intrusion d'eau dans les plafonds/murs. Des drains bouchés provoquant des inondations localisées.
Risques de glissade, de trébuchement et de chute	Signaler les fissures, les déformations et autres risques liés à l'humidité au sol et à la surface.	Améliore l'intégrité du sol et de la surface pour prévenir les accidents causés par des carreaux fissurés, des planches déformées et des risques liés à l'humidité. Catégories de tickets : • Intégrité du sol et de la surface - Tuiles fissurées, planches de plancher déformées, moquette lâche. Seuils inégaux entre les pièces ou les couloirs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments de catalogue (suite)

Définition d'élément de catalogue/de service	Description brève	Description
		• Risques liés à l'humidité - Fuites d'eau entraînant des sols glissants. Condensation dans les zones très humides
Préparation à la sécurité incendie et à l'évacuation	Signalez les problèmes liés à la protection contre les incendies et au chemin d'évacuation.	Entretient les systèmes de protection contre les incendies et les voies d'évacuation pour confirmer l'état de préparation en cas d'urgence. Catégories de tickets : • Systèmes de protection contre les incendies - Alarmes incendie, détecteurs ou têtes de gicleurs non fonctionnels. Extincteurs périmés ou manquants. • Voies d'évacuation - Sorties de secours bloquées ou mal étiquetées. Signalisation directionnelle endommagée ou manquante.
Contrôle d'accès	Signaler les problèmes liés aux portes, aux serrures et aux barrières physiques.	Assure l'entretien des portes et des serrures et sécurise les barrières physiques et les périmètres pour contrôler l'accès aux zones restreintes. Catégories de tickets : • Entretien des portes et des serrures - Quincaillerie de porte défectueuse (par exemple, charnières, loquets). Lecteurs de badges cassés pour les zones restreintes. • Barrières physiques et périmètres : espaces dans les clôtures ou les murs d'enceinte. Fenêtres non sécurisées ou points d'accès au toit.
Alimentation électrique et systèmes électriques	Signaler les surcharges du circuit, les déclenchements de disjoncteurs et les problèmes liés aux prises.	Gère les surcharges de circuit, les déclenchements de disjoncteurs et entretient les prises et les appareils pour confirmer la fiabilité des systèmes électriques. Catégories de tickets : • Surcharges de circuit / Déclenchements de disjoncteurs - Déclenchements répétés de disjoncteurs indiquant des circuits surchargés ; Câblage défectueux ou obsolète présentant un risque d'incendie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments de catalogue (suite)

Définition d'élément de catalogue/de service	Description brève	Description
		• Prises et luminaires - Prises murales endommagées ou desserrées. Des interrupteurs ou des panneaux d'éclairage de couloir défectueux.
Fonctionnalité de l'ascenseur	Signaler les problèmes liés à la fiabilité et à la sécurité de l'ascenseur	Assure la fiabilité mécanique et les caractéristiques de sécurité des ascenseurs pour assurer un transport sûr et efficace dans l'hôpital. Catégories de tickets : • Fiabilité mécanique - Dysfonctionnements fréquents, blocages de portes ou désalignements avec les sols. Surchauffe des moteurs ou délais de réponse retardés. • Caractéristiques de sécurité - Les boutons d'appel d'urgence ne fonctionnent pas. Systèmes de freinage défectueux ou obsolètes.
Systèmes à l'échelle du bâtiment	Signaler les problèmes liés au chauffage, au refroidissement, à l'air comprimé et au système de vide	Entretient les systèmes de chauffage, de climatisation, d'air comprimé et d'aspiration pour garantir des opérations cohérentes et efficaces dans les bâtiments. Catégories de tickets : • Chauffage et climatisation (chaudières, refroidisseurs) - Alimentation en eau chaude irrégulière du système de chaudière. Fuite de l'unité de refroidissement ou capacité de refroidissement insuffisante. • Systèmes d'air comprimé et de vide - Mauvaise pression de ligne affectant les services publics cliniques. Fuites ou fluctuations de pression dans la tuyauterie.
Génératrices et alimentation de secours	Signaler les problèmes liés à la fiabilité du générateur et du système d'alimentation de secours.	Veille à ce que les génératrices et les systèmes d'alimentation de secours soient entretenus et testés pour en assurer la fiabilité pendant les pannes de courant. Catégories de tickets : • Maintenance et tests : calendriers de test incohérents ou mauvais journaux de maintenance. Problèmes d'alimentation en carburant ou de batterie empêchant le démarrage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments de catalogue (suite)

Définition d'élément de catalogue/de service	Description brève	Description
		• Commutateurs de transfert : commutateurs lents ou échoués vers l'alimentation de secours. Commutateurs de transfert automatique (ATS) défectueux.
Préparation en cas de sinistre physique	Mettre en œuvre des mesures de protection liées aux conditions météorologiques et de contrôle des inondations pour protéger l'hôpital contre les catastrophes naturelles.	Demandez des protections liées aux conditions météorologiques. Catégories de tickets : • Protections liées aux intempéries - Le toit, les fenêtres et les structures extérieures ne sont pas renforcés pour les tempêtes. Éléments de construction non sécurisés (signalisation, auvents). • Contrôle des inondations et de l'intrusion d'eau - Pompes de puisard ou systèmes de drainage inadéquats. Les sous-sols ou les sous-niveaux vulnérables sujets aux inondations.

Opérations de l'équipe de soins pour l'informatique de santé

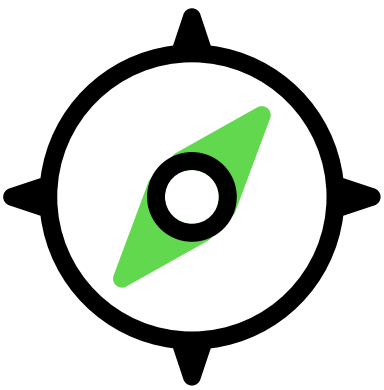
Care Team Operations for Healthcare IT contient les types de tickets permettant de signaler et de résoudre les problèmes informatiques liés aux soins de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

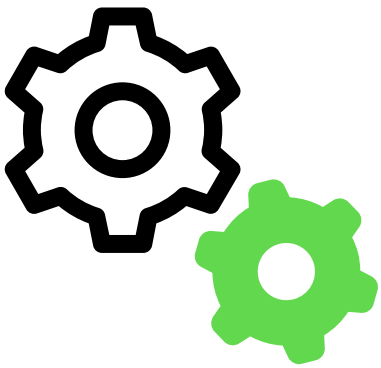
Premiers pas

Explorer



Découvrez comment les équipes de soins utilisent Care Team Operations pour l’informatique de santé.

Configurer



Planifiez et configurez votre implémentation.

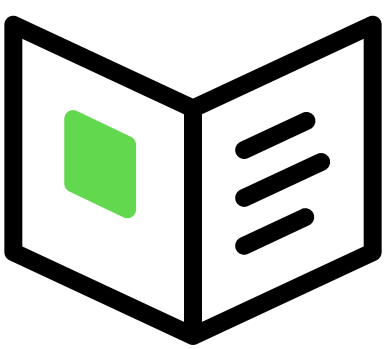
Demande

Soumettez des demandes de support pour des problèmes informatiques liés aux soins de santé.

Résoudre

Résolvez les incidents créés à partir de tickets informatiques de santé.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Opérations de l'équipe soignante pour les technologies de l'information dans le domaine de la santé

Découvrez comment utiliser l'application Opérations de l'équipe soignante pour les technologies de l'information dans le domaine de la santé pour aider votre équipe de soins à résoudre les problèmes informatiques rapidement et efficacement.

Vue d'ensemble de Opérations de l'équipe soignante pour les technologies de l'information dans le domaine de la santé

Opérations de l'équipe soignante pour les technologies de l'information dans le domaine de la santé contient les types de tickets permettant de signaler et de résoudre les problèmes informatiques dans les hôpitaux.

Opérations de l'équipe soignante pour les technologies de l'information dans le domaine de la santé fournit aux équipes de soins une plateforme rationalisée pour signaler les DME ou d'autres problèmes informatiques. À l'aide du portail de l'équipe de soins, les membres de l'équipe de soins peuvent soulever un problème avec le type de ticket IT de santé. Un incident est ensuite automatiquement créé à partir de ce ticket, que les agents de service du département informatique gèrent ensuite à l'aide de l'espace de travail pour l'exploitation des services lorsqu'ils résolvent le problème. Il existe deux types de demandes de service disponibles avec Opérations de l'équipe soignante pour les technologies de l'information dans le domaine de la santé:

- Signaler un problème EMR
- Demander un autre service IT

Remarque :
Opérations de l'équipe soignante pour les technologies de l'information dans le domaine de la santé nécessite l'installation des modules d'extension Healthcare Operations Core et Care Team Portal.

Opérations de l'équipe soignante pour les technologies de l'information dans le domaine de la santé utilisateurs

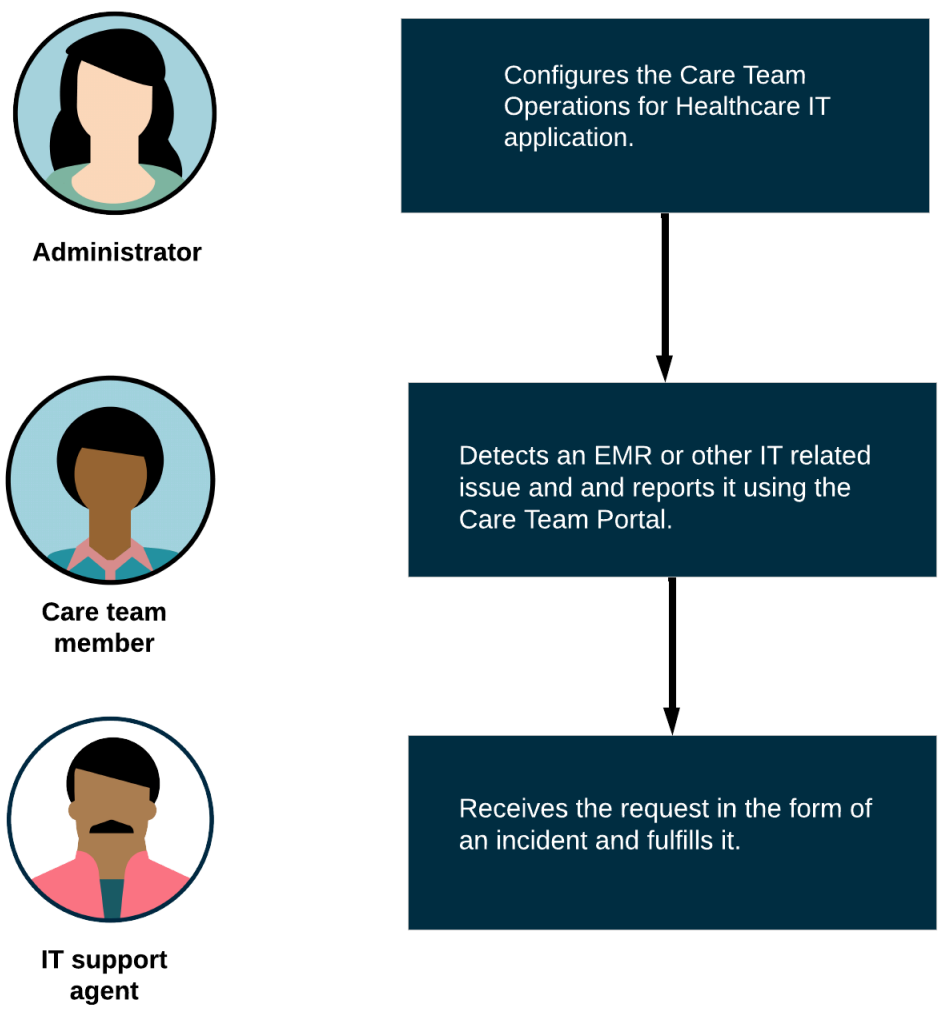
Utilisateur	Description
Aide-infirmier auxiliaire	Les infirmières auxiliaires fournissent des soins de base aux patients dans les établissements de santé, les aident dans la vie quotidienne, surveillent la santé des patients et fournissent un soutien vital aux infirmières et au personnel médical.
Infirmière	Les infirmières autorisées sont chargées de fournir et de coordonner les soins aux patients, d'éduquer les patients et leurs familles sur divers problèmes de santé, d'administrer des médicaments et des traitements et de collaborer avec d'autres professionnels de la santé pour élaborer et mettre en œuvre des plans de soins.
Gestionnaire d'unité	Les gestionnaires d'unité supervisent les opérations d'une unité spécifique au sein d'un établissement de santé, supervisent le personnel, gèrent les ressources et confirment la prestation de soins de haute qualité aux patients.
Secrétaire d'unité	Les secrétaires d'unité fournissent un soutien administratif aux unités de soins infirmiers et facilitent la communication entre le personnel, les patients et les familles tout en tenant à jour les dossiers des patients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur	Description
Agent du service informatique	Les agents informatiques créent, affichent, modifient et répondent aux demandes de service créées par l'équipe de soins au nom du service informatique de l'hôpital.
Responsable de l'agent informatique	Les gestionnaires d'agents informatiques supervisent les agents du département informatique et veillent à ce que les demandes soient satisfaites de manière efficace et en temps opportun.

Workflow Opérations de l'équipe soignante pour les technologies de l'information dans le domaine de la santé



Traduction automatique

1. Un administrateur configure l'application IT Care Team Operations for Healthcare.
2. Un membre de l'équipe de soins détecte un DME ou un autre problème informatique et le signale à l'aide du portail de l'équipe de soins.
3. Un agent de support informatique reçoit la demande sous la forme d'un incident et y répond.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opérations de l'équipe soignante pour les technologies de l'information dans le domaine de la santé avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Automatisez les opérations de santé en permettant la création et l'exécution de demandes d'assistance informatique.	Vue d'ensemble du ticket IT de santé	Administrateur
Bénéficiez d'une visibilité sur toutes les demandes de service IT créées par vos équipes.	Création de demandes de service dans Care Team Operations for Healthcare IT	Équipe de soins
Utilisez l'espace de travail pour répondre aux demandes de service informatique.	Répondre aux demandes de service dans Care Team Operations for Healthcare IT	Agent

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Opérations de l'équipe soignante pour les technologies de l'information dans le domaine de la santé, consultez :

- Configuration des opérations de l'équipe de soins pour l'informatique de santé
- Création de demandes de service dans Care Team Operations for Healthcare IT
- Répondre aux demandes de service dans Care Team Operations for Healthcare IT
- Référence IT Care Team Operations for Healthcare

Vue d'ensemble du ticket IT de santé

Utilisez le ticket IT de santé pour créer des types de tickets pour les demandes opérationnelles de santé liées au service informatique.

En associant ces tickets à des organisations de soins de santé spécifiques, les membres de l'équipe de soins peuvent facilement voir tous les tickets créés pour leur équipe, unité ou organisation.

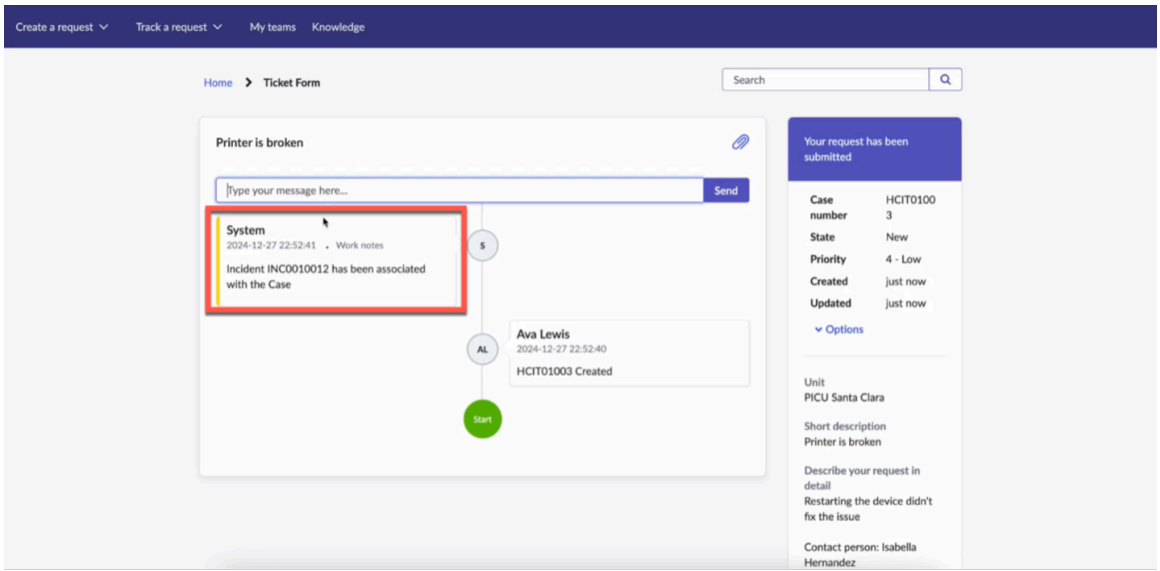
Les tickets informatiques de santé génèrent automatiquement des incidents connexes que les prestataires ITIL doivent gérer. Ces incidents sont affectés aux agents de support ayant le rôle de prestataire.

Toutes les mises à jour, commentaires ou changements de statut apportés à l'incident sont reflétés dans le ticket, et vice versa. Lorsqu'un incident est lié à un ticket, le prestataire n'a qu'à gérer l'incident et le ticket sera automatiquement mis à jour pour refléter ces changements.

Traduction automatique

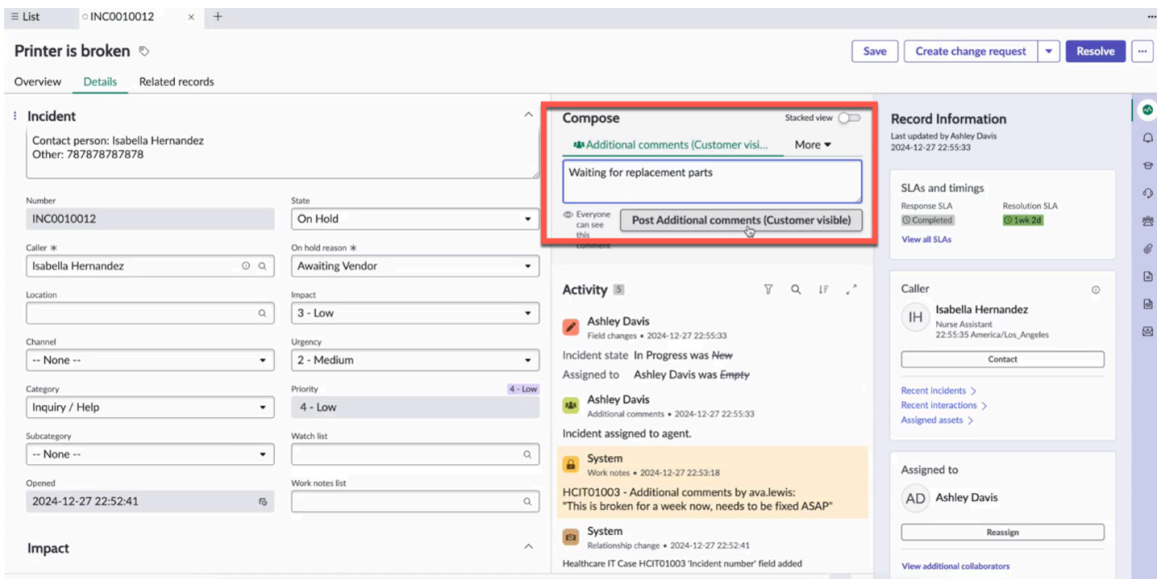
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création automatique d'incident



Les incidents sont créés automatiquement et synchronisés avec les tickets informatiques de santé. Toutes les informations du ticket de santé sont reportées dans l'incident.

Synchronisation des commentaires

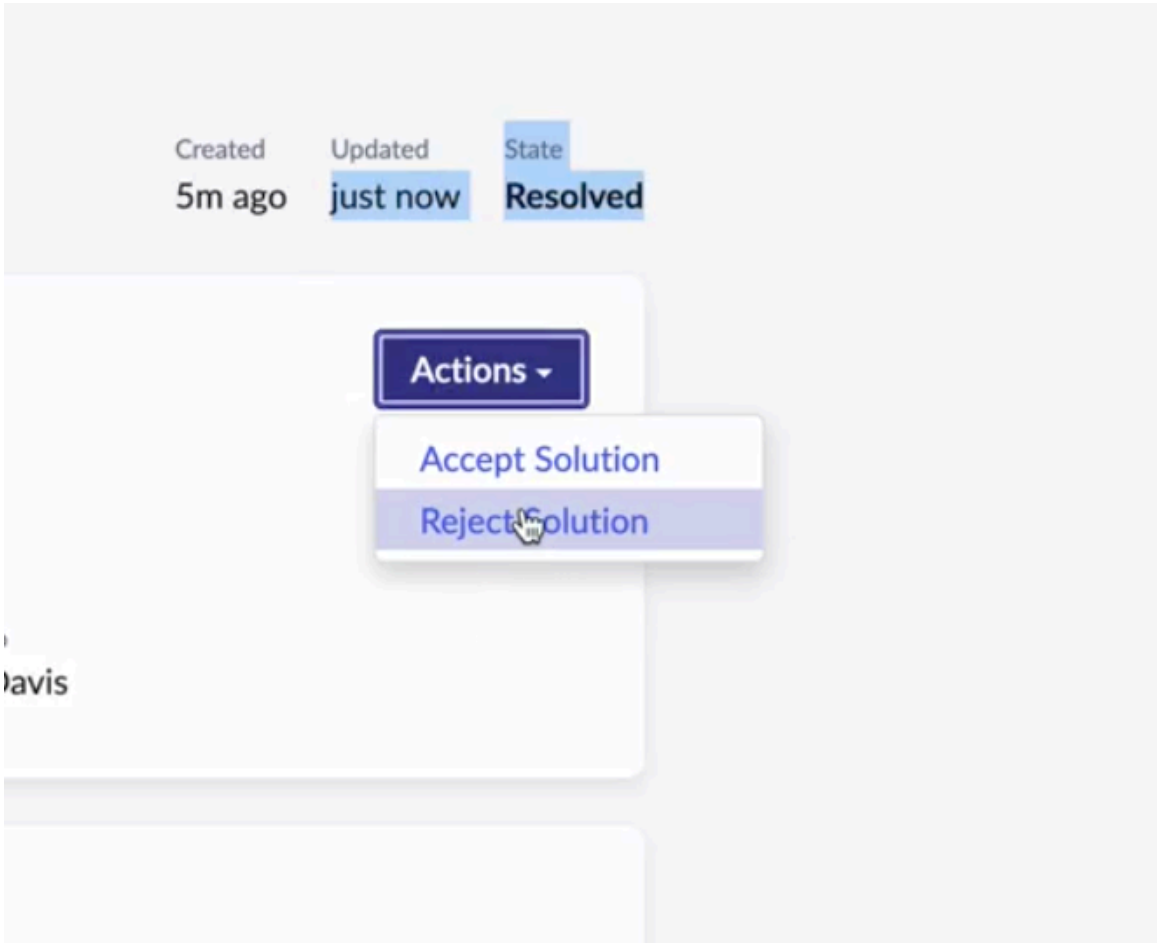


Les commentaires laissés sur le ticket IT de santé sont visibles sur l'incident, et les commentaires laissés dans le panneau **Composer** de l'incident sont consultables sur le ticket IT de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchronisation de l'état



L'état de l'incident et du ticket de santé reste synchronisé tout au long du processus d'exécution. Utilisez le portail de l'équipe de soins pour suivre l'état de votre ticket en temps réel en affichant les détails du ticket.

Accepter ou rejeter une solution

Si une partie requérante sélectionne Accepter la solution, le ticket et l'incident passent tous deux à l'état Fermé.

Si une partie requérante sélectionne Refuser la solution, l'état revient à Travail en cours sur l'incident et le ticket.

Tickets en suspens

Dans les cas où un incident est défini sur **En suspens** par l'agent d'assistance avec un état de motif défini sur **En attente de l'appelant**, des informations supplémentaires sont requises du demandeur pour que l'agent puisse continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cela déclenche une alerte sur le ticket dans le portail de l'équipe de soins, où l'état est changé en **En attente d'informations**.

Configuration des opérations de l'équipe de soins pour l'informatique de santé

Les étapes de configuration suivantes doivent être effectuées avant d'utiliser Care Team Operations pour Healthcare IT.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Installer Care Team Operations pour le service informatique de santé

   Vous pouvez installer l'application Care Team Operations for Healthcare IT (sn_cto_hcit) si vous disposez du rôle administrateur.

2. Configurer les rôles pour Care Team Operations for Healthcare IT

   Assurez-vous que les rôles corrects sont affectés aux utilisateurs de Care Team Operations for Healthcare IT.

3. Créez des organisations de soins de santé pour vos équipes d'assistance informatique dans le domaine de la santé

   Créez des organisations de soins de santé pour représenter vos organisations d'exécution pour les tickets informatiques de santé.

4. Ajoutez des membres à votre organisation d'assistance informatique dans le domaine de la santé

   Ajoutez des membres à votre organisation d'assistance informatique dans le domaine de la santé pour fournir une visibilité et un accès aux tickets informatiques de santé.

5. Créer un groupe pour tous les agents de support d'emplacement dans Care Team Operations for Healthcare IT

   Créez un groupe pour les agents de support d'emplacement avec le sn_cto_hcit.loc_support_agent affecté afin que les utilisateurs ajoutés à ce groupe héritent de la collection de rôles pour Care Team Operations for Healthcare IT.

6. Créer un groupe pour tous les gestionnaires d'emplacements dans Care Team Operations for Healthcare IT

   Créez un groupe pour les gestionnaires d'emplacement avec le sn_customerservice.svc_location_manager affecté afin que les utilisateurs ajoutés à ce groupe héritent de la collection de rôles pour Care Team Operations for Healthcare IT.

7. Configurer des groupes d'affectation pour Care Team Operations for Healthcare IT

   Associez des groupes d'affectation à vos organisations de soins de santé pour vous assurer que les tickets sont affectés aux organisations de santé appropriées.

8. Modifier les tables de décision d'état dans Care Team Operations for Healthcare IT

   Utilisez Générateur de décision pour modifier les mappages d'état des tickets et des incidents dans Care Team Operations for Healthcare IT.

Installer Care Team Operations pour le service informatique de santé

Installez l'application IT Care Team Operations for Healthcare [sn_cto_hcit] si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application inclut des données de démonstration pour Care Team Operations for Healthcare IT et installe les applications et modules d'extension connexes, le cas échéant.

Remarque :
L'application Care Team Operations for Healthcare IT dépend de l'application Healthcare Operations Core.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Care Team Operations for IT [sn_cto_hcit].
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .
3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Sélectionnez **Installer**.

Configurer les rôles pour Care Team Operations for Healthcare IT

Assurez-vous que les rôles corrects sont affectés aux utilisateurs de Care Team Operations for Healthcare IT.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données dans l'application Opérations de l'équipe de soins.

Vous pouvez affecter des rôles à des utilisateurs ou des groupes individuels. Si vous appliquez des rôles à des groupes, leurs membres héritent de ces rôles.

Remarque :
Les rôles d'utilisateur peuvent être configurés pendant le processus de configuration initiale pour les organisations de soins de santé ou à tout moment par la suite, selon les besoins.

Rôles installés avec Care Team Operations for Healthcare IT

sn_cto_hcit.admin	Administrateur IT	Rôle d'administrateur informatique pour Care Team Operations for Healthcare IT.
sn_cto_hcit.loc_support_agent	Agent d'assistance informatique	Affiche/résout tous les tickets dans son groupe d'affectation. Suit et traite les tickets.
sn_cto_hcit.visionneuse	Visionneuse IT	Affiche toutes les données de base IT et HCLS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

		Note: Si les utilisateurs ont besoin d'accéder aux incidents, le rôle sn_incident_read peut être ajouté à ce rôle.
sn_cto_hcit.loc_contributor	Contributeur d'emplacement IT du CTO	Signale les tickets, répond aux tickets, suit les tickets dans l'emplacement de l'entreprise, consulte les tickets sous leur équipe. **Remarque :** Ce rôle est automatiquement hérité du rôle Membre de l'équipe de soins lorsque le module d'extension Care Team Operations for Healthcare IT est installé.

Exemple:

Un utilisateur qui doit exécuter des incidents créés à partir du portail de l'équipe de soins à l'aide du module d'extension Care Team Operations for Healthcare IT doit se voir attribuer le rôle sn_cto_hcit.loc_support_agent.

Remarque :
Après l'installation de Care Team Operations pour Healthcare IT, le rôle sn_hco.care_team_member installé avec Healthcare Operations Core contiendra automatiquement le rôle sn_cto_hcit.loc_contributor.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Dans la liste connexe **Rôles** , sélectionnez **Modifier**.
3. Dans la liste **Collection** , sélectionnez les rôles souhaités, puis sélectionnez **Ajouter**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créez des organisations de soins de santé pour vos équipes d'assistance informatique dans le domaine de la santé

Créez des organisations de soins de santé pour représenter vos organisations d'exécution pour les tickets informatiques de santé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations de santé** > **Organisations de soins de santé** > **Services hospitaliers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ Nom, saisissez un nom qui reflète votre organisation d'assistance informatique de santé. Par exemple, Healthcare IT.
4. Renseignez les autres champs selon vos besoins.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite
Affectez des membres à votre organisation d'assistance informatique de santé nouvellement créée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajoutez des membres à votre organisation d'assistance informatique dans le domaine de la santé

Ajoutez des membres à votre organisation d'assistance informatique dans le domaine de la santé pour fournir une visibilité et un accès aux tickets informatiques de santé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service client** > **Organisations de services** > **Emplacements des entreprises internes**.
2. Ouvrez l'emplacement de l'entreprise interne qui correspond à l'organisation de soins de santé à laquelle vous souhaitez ajouter des membres.
3. Accédez à la liste connexe **Membres** .
4. Sélectionnez **Modifier**.
5. Utilisez les flèches vers les membres **de la liste** Collection dans la liste **Membres** .
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Dans la liste connexe **Membres** de l'enregistrement Emplacement de l'entreprise interne, ouvrez un enregistrement de membre et sélectionnez **Nouveau** sous Responsabilités du membre de l'organisation de service.
8. Utilisez le champ **Type** pour affecter au membre les rôles Agent de support d'emplacement ou Prestataire de gestionnaire de site, selon les besoins.
9. Sélectionnez **Soumettre.**
10. **Facultatif :** Répétez les étapes 7 à 9 pour tous les membres nouvellement ajoutés, au besoin.

Résultats
Vous avez associé les membres de votre équipe de support à l'agent de support d'emplacement de l'organisation de soins de santé sélectionnée.

Créer un groupe pour tous les agents de support d'emplacement dans Care Team Operations for Healthcare IT

Créez un groupe pour les agents de support d'emplacement avec le rôle sn_cto_hcit.loc_support_agent affecté afin que les utilisateurs ajoutés à ce groupe héritent de la collection de rôles pour Care Team Operations for Healthcare IT.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le rôle d'agent de support d'emplacement permet aux membres de l'organisation de soins de santé de consulter uniquement les tickets informatiques liés aux soins de santé associés à leur organisation de soins de santé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ Nom, saisissez un nom pour le groupe de membres de votre équipe.
4. Renseignez les autres champs selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Accédez à la liste connexe des rôles.
6. Sélectionnez **Modifier**.
7. Ajoutez le rôle **sn_cto_hcit.loc_support_agent** dans la liste des rôles.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Un groupe d'utilisateurs est créé pour vos agents de support d'emplacement, auquel vous pouvez affecter vos prestataires informatiques lors de l'importation automatisée d'utilisateurs.

Créer un groupe pour tous les gestionnaires d'emplacements dans Care Team Operations for Healthcare IT

Créez un groupe pour les gestionnaires d'emplacement avec le sn_customerservice.svc_location_manager affecté afin que les utilisateurs ajoutés à ce groupe héritent de la collection de rôles pour Care Team Operations for Healthcare IT.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ Nom, saisissez un nom pour le groupe de membres de votre équipe.
4. Renseignez les autres champs selon vos besoins.
5. Accédez à la liste connexe des rôles.
6. Cliquez sur **Modifier**.
7. Ajoutez les rôles sn_customerservice.svc_location_manager et sn_cto_hcit.loc_support_agent dans la liste des rôles.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Un groupe d'utilisateurs a été créé pour vos gestionnaires de site.

Configurer des groupes d'affectation pour Care Team Operations for Healthcare IT

Associez des groupes d'affectation à vos organisations de soins de santé pour vous assurer que les tickets sont affectés aux organisations de santé appropriées.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Plusieurs groupes d'affectation peuvent être associés à une seule organisation de soins de santé.

Dans Care Team Operations for Healthcare IT, les groupes d'affectation doivent être configurés afin que les incidents créés à partir de tickets IT de santé puissent être exécutés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations de santé** > **Organisations de soins de santé**.
2. Sélectionnez l'organisation de soins de santé à laquelle vous souhaitez associer un groupe d'affectation.
3. Dans la liste connexe Groupes d'affectation, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Groupe d'affectation de l'organisation de services.

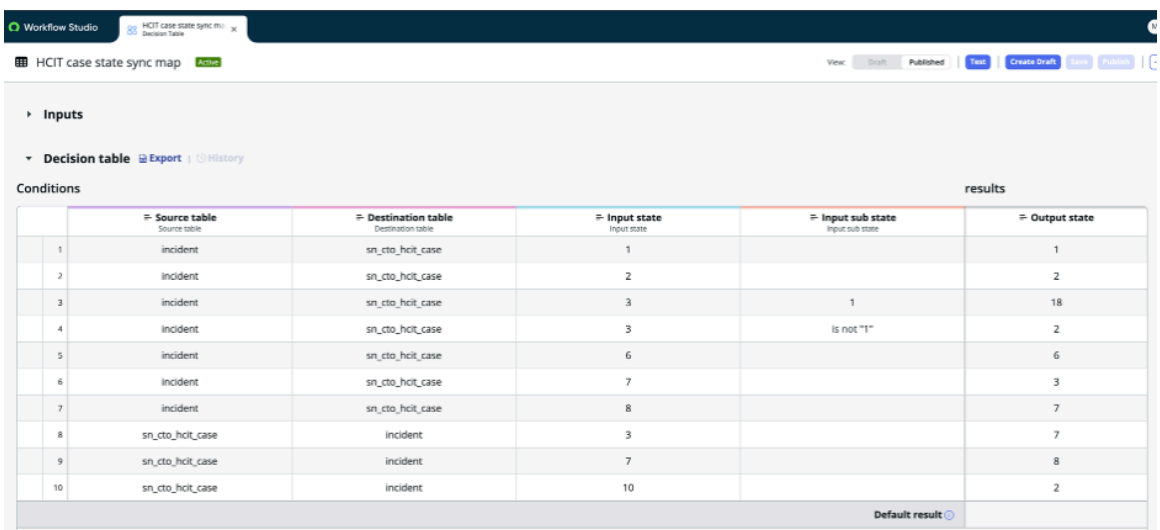
   Formulaire Groupe d'affectation d'organisation de service :

Champ	Description
Organisation de service	Rempli automatiquement avec le nom de l'organisation de soins de santé à laquelle vous ajoutez un groupe d'affectation.
Groupe d'affectation	Nom du groupe d'affectation à ajouter.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Modifier les tables de décision d'état dans Care Team Operations for Healthcare IT

Utilisez Générateur de décision pour modifier les mappages d'état des tickets et des incidents dans Care Team Operations for Healthcare IT.



La carte de synchronisation de l'état des tickets HCIT affiche tous les mappages actuels entre les états des incidents et des tickets IT de santé.

Pour modifier ces mappages d'état, reportez-vous à Modify decision table structure in Workflow Studio **la section .**

Pour en savoir plus sur les tables de décision, reportez-vous aux sections Edit decision tables using draft authoring et Use decision tables .

La table source s'aligne sur l'état d'entrée et le sous-état d'entrée, et la table de destination s'aligne sur l'état de sortie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, lorsque l'état de l'incident devient Fermé (valeur de choix 7), une recherche est effectuée à l'aide de cette table de décision pour s'assurer que la valeur de la table de ticket informatique de destination est également définie sur Fermé (valeur de choix 3).

Ces valeurs se trouvent dans l'entrée du dictionnaire pour le champ État.

Valeurs par défaut de l'état du ticket IT de santé

Étiquette	Valeur	Séquence
Ouvert	10	3
Annulé	7	8
Brouillon	0	-1
En attente d'infos	18	4
Résolu	6	5
Nouveau	1	0
Fermé	3	4

Valeurs par défaut de l'état de l'incident

Étiquette	Valeur	Séquence
Nouveau	1	1
En cours	2	2
En suspens	3	3
Résolu	6	6
Fermé	7	7
Annulé	8	8

Ajouter des créateurs d'enregistrement personnalisés au catalogue de services dans Care Team Operations for Healthcare IT

Ajoutez des créateurs d'enregistrement personnalisés que vous avez configurés dans les catalogues de services dans Care Team Operations for Healthcare IT.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Définissez le nom de la table sur **Ticket des établissements de santé [sn_cto_facilities_case].**
4. Dans l'onglet Accessibilité, définissez Catalogues sur **Service d'installations**.
5. Définissez le champ Catégorie sur la catégorie de service souhaitée.
6. Ajoutez les jeux de variables communs suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Recommandé : ajouter les scripts clients de catalogue suivants.

8. Remplissez d'autres champs selon vos besoins.

9. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Vous avez créé un créateur d'enregistrement personnalisé à utiliser avec Care Team Operations for Healthcare IT.

Création de demandes de service dans Care Team Operations for Healthcare IT

Utilisez le portail de l'équipe de soins pour signaler les problèmes informatiques ou EMR afin d'aider les équipes à s'exécuter.

- Signaler un problème EMR avec Care Team Operations for IT

  Signalez tout problème avec votre système EMR à l'aide de l'élément de catalogue Signaler un problème EMR du portail Care Team Operations.

- Demander un autre service IT auprès de Care Team Operations for IT

  Demandez un service informatique pour des problèmes non EMR à l'aide de l'élément de catalogue Demander d'autres services informatiques à partir du portail de l'équipe de soins.

Signaler un problème EMR avec Care Team Operations for IT

Signalez tout problème avec votre système EMR à l'aide de l'élément de catalogue Signaler un problème EMR du portail Care Team Operations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hco.care_team_member

Procédure

1. Dans le portail de l'équipe de soins, accédez à **Créer une demande** > **Demande de service IT** > **Signaler un problème EMR**.
2. Renseignez les champs suivants.

Champ	Description
Unité	L'unité dans laquelle se trouve le DME ayant un problème.
Description brève	Un bref résumé de votre problème.
Décrire votre demande en détail	Ajoutez une description détaillée du problème qui se produit avec le DME. Fournissez autant d'informations pertinentes que possible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Urgence	L'urgence de cette question. Les options sont les suivantes : ○ 1 – Élevé ○ 2 – Moyen ○ 3 - Faible
Contact	Contact associé à cette demande.
Type de téléphone	Le type de téléphone associé au numéro de contact. Les options sont les suivantes : ○ Business ○ Mobile ○ Autre
Numéro de contact	Numéro de téléphone du contact associé pour cette demande.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Demander un autre service IT auprès de Care Team Operations for IT

Demandez un service informatique pour des problèmes non EMR à l'aide de l'élément de catalogue Demander d'autres services informatiques à partir du portail de l'équipe de soins.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hco.care_team_member

Procédure

1. Dans le portail de l'équipe de soins, accédez à **Créer une demande** > **Demande de service IT** > **Demander un autre service IT**.
2. Renseignez les champs suivants.

Champ	Description
Unité	Unité associée à cette demande informatique.
Modèle d'actif	Modèle d'actif de l'appareil rencontrant un problème informatique.
Balise d'actif ou numéro de série	Balise d'actif ou valeur numérique de série associée à l'appareil rencontrant un problème informatique.
Actif identifié	
Description brève	Un bref résumé de votre problème.
Décrire votre demande en détail	Ajoutez une description détaillée du problème informatique qui se produit. Fournissez autant d'informations pertinentes que possible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Urgence	L’urgence de cette question. Les options sont les suivantes : ○ 1 – Élevé ○ 2 – Moyen ○ 3 - Faible
Contact	Contact associé à cette demande.
Type de téléphone	Le type de téléphone associé au numéro de contact. Les options sont les suivantes : ○ Business ○ Mobile ○ Autre
Numéro de contact	Numéro de téléphone du contact associé pour cette demande.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Répondre aux demandes de service dans Care Team Operations for Healthcare IT

Les incidents créés à partir de tickets informatiques de santé sont résolus à l’aide de la fonctionnalité standard de gestion des incidents de Gestion des services IT dans l’espace de travail pour l’exploitation des services.

Pour plus d'informations, consultez Incident Management .

Remarque :
Les prestataires doivent modifier la vue Incident de l’Espace de travail pour l’exploitation des services et ajouter la liste connexe **Ticket->incident**.

Cela vous permet de voir le ticket associé à l’incident dans la section Enregistrements connexes de l’espace de travail pour l’exploitation des services.

Référence IT Care Team Operations for Healthcare

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants IT Care Team Operations for Healthcare.

Modèle de données IT Opérations de l’équipe de soins pour les soins de santé

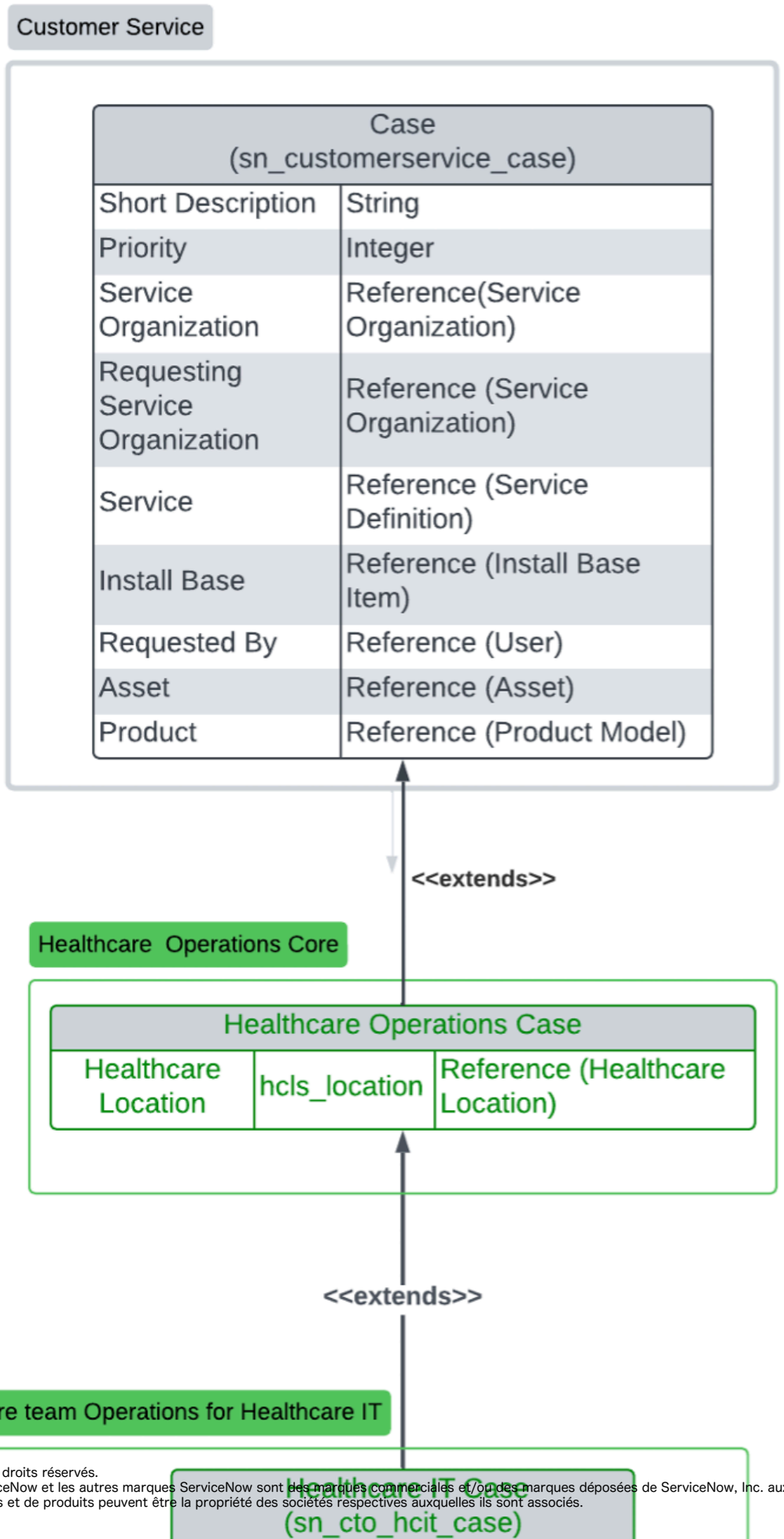
Découvrez l’application Care Team Operations for Healthcare IT en affichant le modèle de données et les diagrammes de relations entre les rôles.

Ces diagrammes montrent les relations entre les tables au sein de l’application et fournissent une vue d’ensemble du fonctionnement de l’application Care Team Operations for Healthcare IT.

Le diagramme suivant montre les tables et leurs relations au sein de l’application Opérations de santé pour les services de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opérations de l'équipe de soins pour la table de ticket IT de santé

Le ticket IT de santé Opérations de l'équipe de soins pour le ticket IT de santé [sn_cto_hcit_case] permet de rationaliser la prise en charge des cas d'utilisation IT opérationnels dans le domaine de la santé.

Il étend la table de ticket Opérations de santé principales.

Champ	Description
Numéro du ticket	Numéro de ticket pour ce ticket IT de santé. Généré automatiquement lors de la création.
Numéro d'incident	Généré automatiquement à partir du ticket IT de santé.
Organisation demandeuse	Organisation associée à l'utilisateur demandeur.
Ouvert par	L'utilisateur qui a créé la demande IT de soins de santé.
État	L'état actuel du ticket IT de santé. Se synchronise automatiquement avec l'incident.
Organisation de soutien	Organisation de soutien responsable de l'incident.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation désigné pour l'exécution de l'incident associé.
Affecté à	L'utilisateur affecté à l'exécution de cet incident.
Ouvert	Date et heure d'ouverture du ticket de santé.

Composants installés avec Care Team Operations for Healthcare IT

Plusieurs types de composants tels que des tables, des rôles d'utilisateur et des règles métier sont installés lorsque vous activez le module d'extension Care Team Operations.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour obtenir des instructions sur la façon d'accéder à cette table, reportez-vous à https://www.servicenow.com/docs/bundle/yokohama-platform-administration/page/administer/plugins/task/find-components.html .

Tables installées avec Care Team Operations for Healthcare IT

Tables installées avec Care Team Operations for Healthcare IT

Nom de table	Description
Ticket IT Care Team Operations for Healthcare (sn_cto_hcit_case)	Type de ticket abstrait qui fournit une base à partir de laquelle vous pouvez vous appuyer lors de la création de vos propres types de demandes opérationnelles.

Rôles de base installés avec Care Team Operations for Healthcare IT

sn_cto_hcit.admin	Administrateur IT	Rôle d'administrateur informatique pour Care Team Operations for Healthcare IT.
sn_cto_hcit.loc_support_agent	Agent d'assistance informatique	Affiche/résout tous les tickets dans son groupe d'affectation. Suit et traite les tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sn_cto_hcit.visionneuse	Visionneuse IT	Affiche toutes les données de base IT et HCLS. **Note:** Si les utilisateurs ont besoin d'accéder aux incidents, le rôle sn_incident_read peut être ajouté à ce rôle.
sn_cto_hcit.loc_contributor	Rôle de contributeur d'emplacement informatique du CTO	Signale les tickets, répond aux tickets, suit les tickets dans l'emplacement de l'entreprise, consulte les tickets sous leur équipe. **Remarque :** Ce rôle est automatiquement hérité du rôle Membre de l'équipe de soins lorsque le module d'extension Care Team Operations for Healthcare IT est installé.

Modules d'extension installés avec Care Team Operations for Healthcare IT

Nom du module d'extension	Description
Portail de l'équipe de soins (com.sn_cto_sp)	Fournit une expérience de portail pour que les utilisateurs informatiques de Care Team Operations for Healthcare créent des demandes pour les services de support, gèrent les équipes et gagnent en visibilité sur les demandes soumises.
Opérations de santé principales [com.sn_hco]	Healthcare Operations Core fournit aux cliniciens une interface uniforme pour signaler et suivre les problèmes liés à leurs opérations quotidiennes. Cela aide les hôpitaux à éliminer les processus manuels inefficaces, à réduire les risques pour la sécurité des patients et à accroître la satisfaction des patients grâce à la résolution rapide des problèmes et à l'exécution des tâches importantes.

[store-future: BEGIN review]

Care Team Work Management

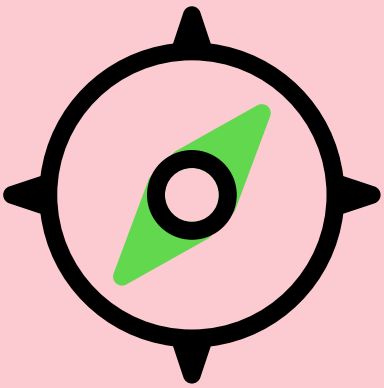
Care Team Work Management Rationalise la création, l'affectation et le suivi des tâches pour les opérations internes de l'équipe de soins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

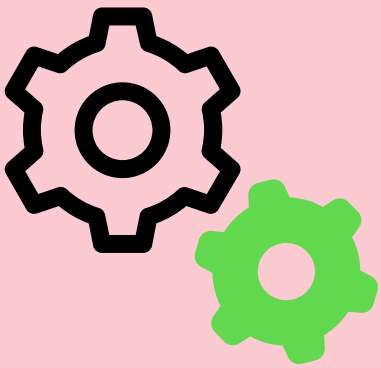
Premiers pas

Explorer



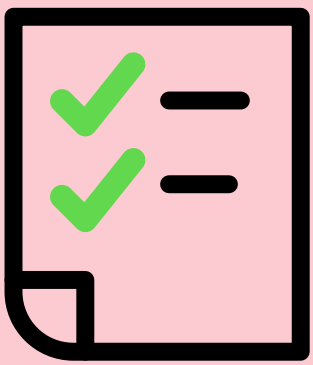
Découvrez comment les équipes de soins utilisent Gestion du travail de l'équipe de soins pour créer des plans de tâches d'équipe de soins.

Configurer



Activez et configurez votre application.

Créer un modèle de tâche de l'équipe de soins

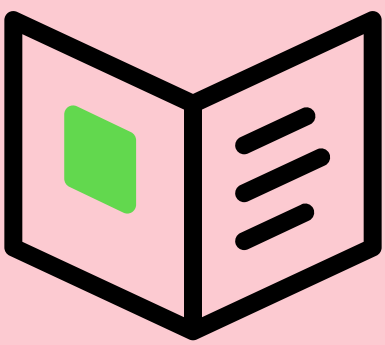


Définissez les tâches et les enregistrements répétables qui doivent être créés pour les agents de l'équipe de soins.

Créer un ticket de l'équipe de soins

Créez un ticket de l'équipe de soins directement à partir du portail de l'équipe de soins.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

[End]
[store-future: BEGIN review]

Explorer Care Team Work Management

Care Team Work Management améliore la coordination, la communication et la gestion des tâches entre le personnel de santé au sein d'une unité ou d'un établissement, confirmant des soins cohérents, sûrs et efficaces aux patients grâce à des processus rationalisés gérés au sein de l'équipe de soins.

Vue d'ensemble de Care Team Work Management

Care Team Work Management rationalise la création, l'affectation et le suivi des tâches, tout en conservant une documentation complète pour la préparation à l'audit. Il réduit les charges administratives, permettant aux équipes de soins de se concentrer sur les soins aux patients tout en améliorant l'efficacité opérationnelle et en soutenant la conformité réglementaire.

Les tickets de l'équipe de soins et les tâches de l'équipe de soins peuvent être créés dans le portail de l'équipe de soins lors du choix de l'élément de catalogue Travail de l'équipe de soins et de la sélection d'un plan de tâche.

Remarque :
Care Team Work Management l'application a une dépendance de l'application Base d'Opérations des services de santé .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Care Team Work Management utilisateurs

Care Team Work Management utilisateurs

Utilisateur	Description
Agent de l’équipe de soins	Les agents de l’équipe de soins créent des demandes et remplissent les tâches qui leur sont affectées Care Team Work Management .
Responsable d’agent de l’équipe de soins	Les gestionnaires d’agents de l’équipe de soins sont utilisés Care Team Work Management pour créer des demandes et accomplir les tâches qui leur sont affectées. Ils peuvent également créer des plans de travail et suivre l’état d’achèvement.

Workflow Care Team Work Management

1. Un administrateur configure l’application Care Team Work Management .
2. Un agent de l’équipe de soins lance un plan d’équipe de soins à l’aide du portail de l’équipe de soins. Les cas et les tâches individuels de l’équipe de soins sont générés en fonction du plan de l’équipe de soins.
3. Les agents de l’équipe de soins reçoivent la demande et les tâches et les exécutent à l’aide de l’espace de travail configurable CSM/FSM.
4. Le propriétaire du ticket de l’équipe de soins surveille la progression de l’achèvement et définit le ticket de l’équipe de soins comme terminé une fois que toutes les tâches ont été accomplies.

Care Team Work Management avantages

Avantages de Care Team Work Management

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez des plans de travail qui génèrent des tickets et des tâches que les agents de l’équipe de soins doivent exécuter.	Création d’un modèle de tâche d’équipe de soins	Agent de l’équipe de soins, Chef de l’équipe de soins

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Care Team Work Management, consultez :

- Configurer Care Team Work Management
- Création d’un modèle de tâche d’équipe de soins
- Créer un ticket de l’équipe de soins à partir du portail de l’équipe de soins
- Référence Care Team Work Management

[End]
[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles de plan de tâches dans la gestion du travail de l'équipe de soins

Gestion du travail de l'équipe de soins permet de créer des modèles de plan de tâches afin de définir les tâches et les enregistrements répétables qui doivent être créés pour les agents de l'équipe de soins

Lorsque le modèle est appliqué, ces tâches et enregistrements sont automatiquement créés.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Ticket de l'équipe de soins

La table des tickets de l'équipe de soins [sn_cto_case] contient les tickets relatifs à la gestion du travail de l'équipe de soins au niveau de l'unité.

Les tickets de l'équipe de soins sont créés à partir des plans de tâches de l'équipe de soins et ont des tâches de l'équipe de soins associées.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tâche de l'équipe de soins

La table Tâche de l'équipe de soins [sn_cto_task] contient des tâches associées aux tickets de l'équipe de soins.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer Care Team Work Management

Configurez l'application Care Team Work Management .

Vue d'ensemble de la configuration

1. Activer Care Team Work Management

   Installez l'application Care Team Work Management [com.sn_cto] si vous disposez du rôle administrateur.

2. Configurer les rôles des Care Team Work Management utilisateurs

   Confirmer que les rôles appropriés sont affectés aux utilisateurs de Care Team Work Management.

3. Créer des groupes d'affectation pour Care Team Work Management

   Associez des groupes d'affectation au sein de vos unités d'équipe de soins afin que les tickets et les tâches de l'équipe de soins puissent être remplis.

[End]

Activer Care Team Work Management

Activez l'application Care Team Work Management [com.sn_cto] si vous disposez du rôle administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application inclut des données de démonstration et Care Team Work Management installe les applications et modules d'extension connexes lorsqu'ils ne sont pas déjà installés.

Remarque :
Care Team Work Management dépend des applications suivantes :

- com.sn_hco
- com.sn_task_plan_templates
- com.snc.fsm_smart_asmt_questionnaire

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application Care Team Work Management [com.sn_cto].
3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Sélectionnez **Installer**.

[store-future: BEGIN review]

Configurer les rôles des Care Team Work Management utilisateurs

Confirmer que les rôles appropriés sont affectés aux utilisateurs de Care Team Work Management.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de l'application Care Team Work Management.

Vous pouvez affecter des rôles à des utilisateurs ou des groupes individuels. Si vous appliquez des rôles à des groupes, leurs membres héritent de ces rôles.

Remarque :
Les rôles d'utilisateur peuvent être configurés pendant le processus de configuration initiale pour les organisations de vente au détail ou à tout moment par la suite, selon les besoins.

Les rôles d'utilisateur peuvent être configurés pendant le processus de configuration initiale pour les organisations de vente au détail ou à tout moment par la suite, selon les besoins.

Exemple: Vous pouvez créer un groupe unique pour les agents de l'équipe de soins pour chaque unité et affecter le rôle sn_hco.care_team_agent au groupe. Ensuite, lors de l'importation d'utilisateurs, vous associez les utilisateurs qui sont membres de l'équipe de soins à ce groupe.

Remarque :
Ce groupe ne leur donne pas un accès direct – Care Team Work Management ils doivent toujours être associés à une organisation de soins de santé en tant que membres et se voir attribuer des responsabilités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir des instructions sur l'affectation de rôles à des groupes, reportez-vous à la section Créer un groupe pour tous les membres de l'équipe dans Base d'Opérations des services de santé.

Rôles inclus avec Care Team Work Management

Rôle de profil	Persona	Structure des rôles	Description
sn_cto.care_team_agent	Agent de l'équipe de soins	**Contient :** sn_cto.loc_support_agent questionnaire_user	Travaille sur les tâches de l'équipe de soins et les évaluations intelligentes.
sn_cto.care_team_agent_manager	Responsable d'agent de l'équipe de soins	**Contient :** sn_hco.care_team_manager sn_task_plan.créateur sn_customerservice.svc_location_manager questionnaire_admin	Configure l'ajout/la suppression de membres de l'équipe de soins, de modèles de plan de tâche et de modèles de questionnaires intelligents.
sn_cto.admin	Administrateur de la gestion du travail de l'équipe de soins	**Contient :** sn_hco.admin sn_cto.care_team_agent_manager	Configure les organisations et la structure d'équipe et dispose de tous les privilèges du gestionnaire d'agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** Ouvrez ensuite un enregistrement utilisateur.
2. Dans la liste connexe **Rôles** , sélectionnez **Modifier**.
3. Dans la liste **Collection** , sélectionnez les rôles souhaités, puis sélectionnez **Ajouter**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer des groupes d'affectation pour Care Team Work Management

Associez des groupes d'affectation au sein de vos unités d'équipe de soins afin que les tickets et les tâches de l'équipe de soins puissent être remplis.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations de santé** > **Organisations de soins de santé**.
2. Sélectionnez l'organisation de soins de santé à laquelle vous souhaitez associer un groupe d'affectation.
3. Dans la liste connexe Groupes d'affectation, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Groupe d'affectation de l'organisation de services :

Champ	Description
Organisation de service	Rempli automatiquement avec le nom de l'organisation de soins de santé à laquelle vous ajoutez un groupe d'affectation.
Groupe d'affectation	Nom du groupe d'affectation à ajouter.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer un plan de tâche d'équipe de soins

Créez un plan de travail d'équipe de soins à l'aide de modèles de tâches.

1. Création d'un modèle de tâche d'équipe de soins
2. Ajout d'éléments de modèle au plan de tâches de votre équipe de soins
3. Ajout de tâches enfants au plan de tâches de votre équipe de soins
4. Publier le plan de tâches de votre équipe de soins

[End]
[store-future: BEGIN review]

Création d'un modèle de tâche d'équipe de soins

Utilisez cette fonction Care Team Work Management pour numériser une série de tâches en tirant parti de la fonctionnalité de création de modèle de plan de tâche de Gestion du service clientèle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans l'espace de travail configurable CSM/FSM, accédez à **Liste** > **Modèles de plan de tâche** > **Tous les modèles de plan de tâche**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez un nom et une description.
4. Dans l'enregistrement cible, saisissez le **ticket de l'équipe de soins [sn_cto_case].**
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Ajout d'éléments de modèle au plan de tâches de votre équipe de soins

Une fois que vous avez créé un nouveau modèle de plan de tâche, ajoutez-y les informations sur l'élément de modèle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la liste connexe **Éléments de modèle** .
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez une description brève pour cet élément de modèle.
   Par exemple, commande de travaux de sécurité/préparation de l'unité.
4. Définissez la table sur **wm_order**.
   Ce paramètre génère une commande de travaux qui contient vos tâches.
5. Définissez l'identificateur du champ parent sur **initated_from**.
6. Dans Champs, ajoutez tous les champs que vous souhaitez renseigner par défaut sur cette commande de travaux.
   Par exemple, une brève description pourrait être « Tâches de quart de travail de l'unité et de préparation à la sécurité » et la description pourrait être « Effectuer les vérifications du quart de travail de l'unité et de l'état de préparation à la sécurité ». Assurez-vous de suivre la formation sur les consignes de sécurité".
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Ajout de tâches enfants au plan de tâches de votre équipe de soins

Ajoutez des tâches enfants à votre modèle de tâche d'équipe de soins que les agents de l'équipe de soins doivent remplir.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la liste connexe Éléments **de modèle enfants** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Entrez une description brève de cet élément de modèle enfant.
   Par exemple, Tâche de sécurité/préparation de l'unité.
3. Définissez la table sur **Tâche de l'équipe de soins [sn_cto_task]** pour générer une tâche de commande de travaux.

   Remarque :
   La valeur du champ parent est renseignée avec l'élément de modèle parent créé précédemment.

4. Définissez l'identificateur du champ parent sur **Parent**.
5. Dans Champs, ajoutez tous les champs que vous souhaitez renseigner par défaut sur cette tâche de commande de travaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, votre description brève pourrait être « Tâches de quart de travail d'unité et de préparation à la sécurité pour l'équipe de soins ». Votre description pourrait être « Passez en revue les directives de vérification de sécurité et de préparation de l'équipe pour terminer les tâches associées ».

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Publier le plan de tâches de votre équipe de soins

Une fois que l'élément de modèle et les tâches enfants sont terminés, publiez le plan de tâches de votre équipe de soins.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez au plan de tâche que vous devez publier, puis sélectionnez **Actualiser**.
   Votre modèle de commande de travaux et votre modèle de tâche de l'équipe de soins doivent être visibles.
2. Sélectionnez **Publier** si ce plan de tâche de l'équipe de soins est prêt à être utilisé.

> **Remarque :**
> Une fois publié, un plan de tâche de l'équipe de soins ne peut pas être modifié. Si vous souhaitez apporter des modifications, vous devez dupliquer et désactiver le plan actuel.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer un ticket de l'équipe de soins à partir du portail de l'équipe de soins

Utilisez le portail de l'équipe de soins pour créer un ticket d'équipe de soins en fonction d'un plan de travail prédéfini.

Avant de commencer
Rôle requis : Agent de l'équipe de soins, Responsable de l'équipe de soins

Procédure

1. Dans le portail de l'équipe de soins, accédez à **Créer une demande** > **Demander le service de l'équipe de soins** > **Travail de l'équipe de soins**.
2. Renseignez les champs du formulaire qui s'affiche.

Champ	Description
Plan de travaux	Plan de travail prédéfini créé à partir d'un modèle de plan de tâche associé à cette demande de travail de l'équipe de soins.
Unité	L'unité associée à cette demande.
Affecté à	L'utilisateur auquel cette demande de travail de l'équipe de soins doit être affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Vous pouvez également saisir une description du plan de travail de l'équipe de soins à mettre en œuvre.
Priorité	Priorité du plan de travail. Les options sont les suivantes : ○ 1 – Critique ○ 2 - Élevée ○ 3 - Modéré ○ 4. Faible
Début de fenêtre	Le jour et l'heure auxquels le plan de travail de l'équipe de soins doit commencer.
Fin de fenêtre	Le jour et l'heure auxquels le plan de travail de l'équipe de soins doit être réalisé.

3. **Facultatif :** Ajoutez des pièces jointes au besoin.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Référence Care Team Work Management

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Care Team Work Management les composants.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Rôles installés avec Care Team Work Management

Les rôles suivants sont installés avec Care Team Work Management.

Rôle	Profil	Structure des rôles	Description
sn_cto.loc_contributor	Contributeur d'emplacement de l'équipe de soins	Contient : sn_smart_asmt.assessment_reader	Peut demander des tickets d'opération d'équipe de soins et lire les résultats des évaluations intelligentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sn_cto.loc_support_agent	Agent de support d'emplacement de l'équipe de soins	Contient : sn_hco.loc_support_agent wm_read (si Gestion des services sur site est installé)	Affiche/résout tous les tickets sous le groupe d'affectation et suit et exécute les tickets.
sn_cto.care_team_agent	Agent de l'équipe de soins	Contient : sn_cto.loc_support_agent questionnaire_user	Travaille sur les tâches de l'équipe de soins et les évaluations intelligentes.
sn_cto.care_team_agent_manager	Responsable d'agent de l'équipe de soins	Contient : sn_hco.care_team_manager sn_task_plan.créateur sn_customerservice.svc_location_manager questionnaire_admin	Configure l'ajout/la suppression de membres de l'équipe de soins, de modèles de plan de tâche et de modèles de questionnaires intelligents.
sn_cto.admin	Administrateur de la gestion du travail de l'équipe de soins	Contient : sn_hco.admin sn_cto.care_team_agent_manager	Configure les organisations et la structure d'équipe et dispose de tous les privilèges du gestionnaire d'agent.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tables installées avec Care Team Work Management

Les tables suivantes sont installées avec Care Team Work Management.

Ticket de l'équipe de soins

La table Ticket de l'équipe de soins [sn_cto_case] génère des tickets relatifs aux opérations internes de l'équipe de soins au niveau de l'unité.

Il prolonge le ticket Opérations de santé [sn_hco_case].

Pour en savoir plus sur le ticket Opérations de santé, reportez-vous à la section Vue d'ensemble du ticket d'opérations de santé.

Champ	Type	Description

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Numéro	Chaîne	Identificateur unique du ticket.
Description brève	Chaîne	Brève description du problème en 160 caractères.
Description	Chaîne	Description détaillée du problème en 4 000 caractères.
Catégorie	Entier	Différentes classifications des problèmes signalés.
Lieu de soins de santé	Référence	Centre de santé à partir duquel le problème est signalé.
Emplacement	Référence	Emplacement commun mappé au centre de santé.
État	Entier	Personne affectée à l'exécution de la tâche.
Priorité	Entier	Séquence dans laquelle le ticket doit être résolu.
Urgence	Entier	Vitesse à laquelle le ticket doit être résolu.
Impact	Entier	Niveau de perturbation causée. Indique l'ampleur du problème.
Ouvert par	Référence	L'utilisateur qui a soumis le ticket.
Contact principal	Référence	Utilisateur pour lequel le ticket est créé.
Groupe d'affectation	Référence	Le groupe d'affectation de l'utilisateur qui répond et résout la demande/le problème.
Affecté à	Référence	L'utilisateur qui répond et résout la demande.
Organisation demandeuse	Référence	L'organisation de services du demandeur.
Organisation de soutien	Référence	Organisation de services qui exécute le ticket.
Service	Référence	Définition de service liée au ticket.

Tâche de l'équipe de soins

La table Tâche de l'équipe de soins [sn_cto_task] génère des tâches associées aux tickets de l'équipe de soins.

Il étend la table de tâches de commande de travaux [wm_task].

Référence l'emplacement de santé [sn_hcls_location] pour associer l'emplacement de santé concerné aux tâches d'exécution.

Champ	**Type**	**Description**
Ouvert pour	Référence	L'utilisateur qui accomplit la tâche de l'équipe de soins.
Parent	Référence	Commande de travaux parente.
État	Entier	État de la tâche de l'équipe de soins.
Affecté à	Référence	L'utilisateur qui répond et résout la demande.
Description brève	Chaîne	Brève description de la tâche de l'équipe de soins.
Numéro	Chaîne	Nombre de tâches de l'équipe de soins.
Service	Référence	Définition de service liée au ticket.

[End]

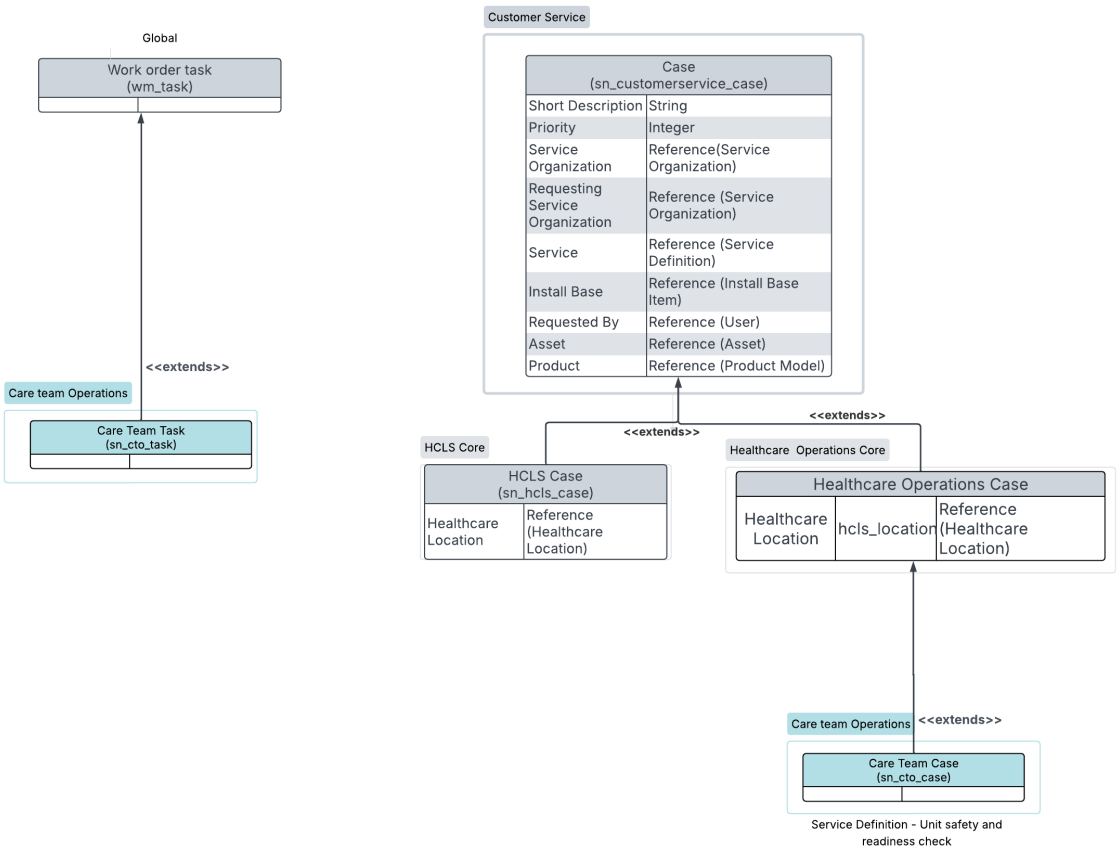
[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle de données Care Team Work Management

Le diagramme suivant montre les tables et leurs relations au sein de Care Team Work Management.



[End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.