servicenow®

Yokohama Healthcare and Life Sciences

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

Índice

Healthcare and Life Sciences....4
Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas....4
Healthcare and Life Sciences Service Management Core....5
Ajuda para prontuários médicos eletrônicos....189
Patient Support Services....238
Pre-Visit Management....296
Vaccine Administration Management....330
Redox Inbound Integration....407
Gestão de dispositivos clínicos....418
CMMS para assistência médica....418
Operações de assistência médica....474
Healthcare Operations Core....475
Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica....512
Operações da equipe de cuidados para Biomed....531

Tradução automática

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

Healthcare and Life Sciences

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

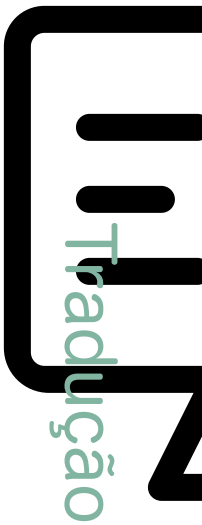
Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas

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

Gestão de dispositivos clínicos

Otimize a gestão e a manutenção de dispositivos médicos.

Operaçõ



Permita que concentrem

Tradução automática

Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas

Com as aplicações ServiceNow® Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas, simplifique os fluxos de trabalho do paciente e da equipe de atendimento com playbooks e gestão de casos.

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

Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

Pre-Visit Management

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

Patient Support Services

Simplifique a integração, a educação e o compromisso do paciente para vários serviços de suporte ao paciente, como planos de desconto, programas de adesão, opioides e gestão de diabete.

Vaccine Administration Management

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

Gerencie vacinas para doenças contagiosas do início ao fim.

Redox Inbound Integration

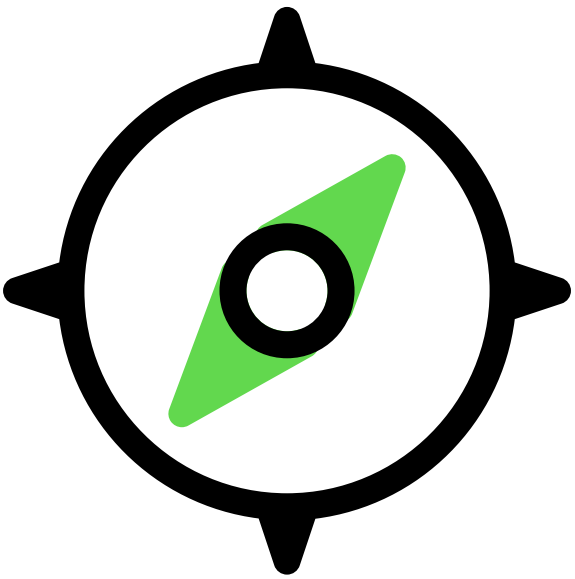
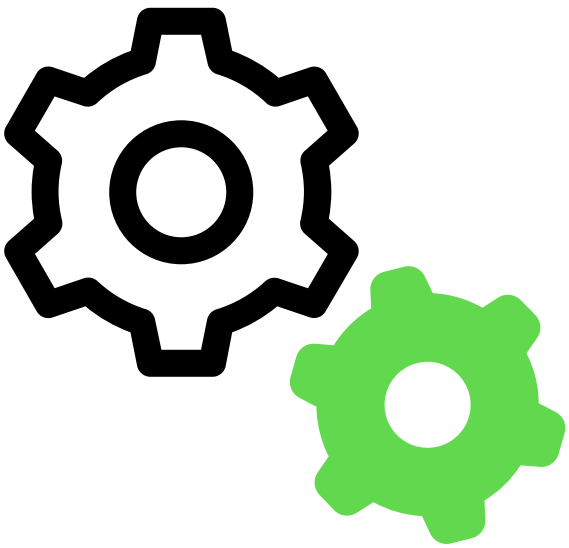
Use a troca de dados bidirecional em tempo real com sistemas de saúde externos por meio da plataforma Redox.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

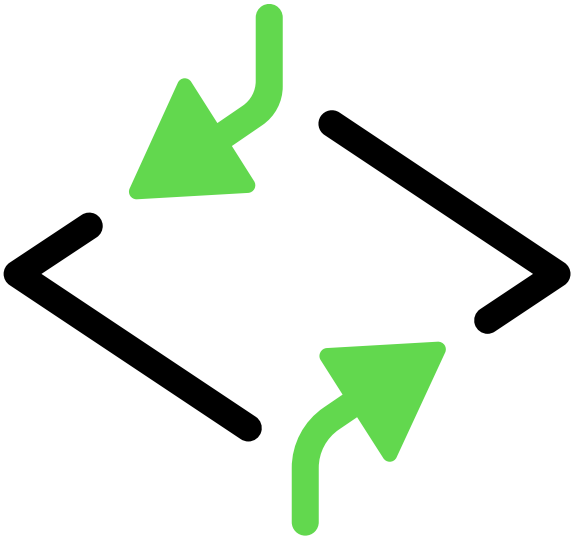
Solicitar aplicativos na Store

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

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

Tradução automática

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

Gerenciar	Portal do paciente	
		
Gerencie informações de pacientes em Espaço.	Use o Portal do paciente para disponibilizar informações de saúde aos pacientes.	V compon

Tradução automática

Explorando Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

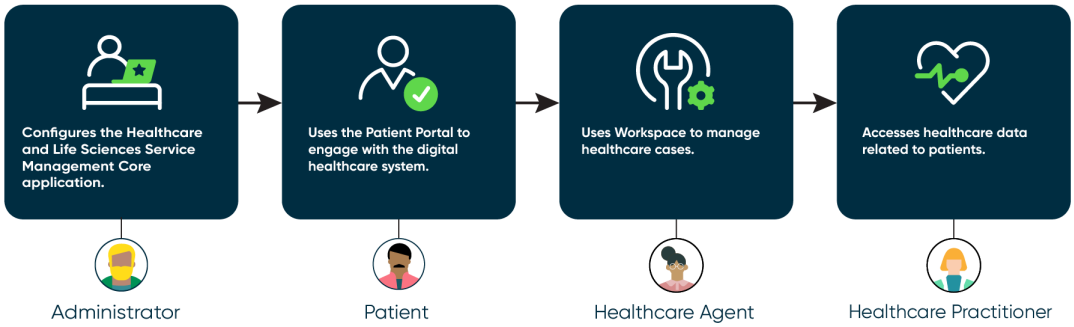
Visão geral

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

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

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

Fluxo de trabalho do Healthcare and Life Sciences Service Management Core



No fluxo de trabalho do Healthcare and Life Sciences Service Management Core:

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

Benefícios

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

Benefícios principais do Healthcare and Life Sciences Service Management

Benefício	Recurso principal	Função
Experimente um processo de agendamentos de pacientes contínuo e que economiza tempo.	Como usar o Portal do paciente para Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas	Paciente
Obtenha uma exibição de 360 graus das informações do paciente ou membro.	Exibição de informações do paciente no Espaço	Agente
Digitalize a geração de documentos e consentimentos de saúde usando modelos de documento digital integrados.	Configuração de modelos de documento para Healthcare and Life Sciences Service Management Core	Agente
Configure um modelo de dados de segurança flexível baseado em função que	Modelo de dados Healthcare and Life Sciences	Administrador

Tradução automática

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

Benefícios principais do Healthcare and Life Sciences Service Management

Benefício	Recurso principal	Função
esteja em conformidade com a Lei de Portabilidade e Responsabilidade de Seguro de Saúde (HIPAA) e alinhado com o padrão do setor Internacional de nível sete de integridade (HL7), incluindo o padrão Recursos de interoperabilidade rápida de assistência médica (FHIR).		
Gerencie casos de saúde em um espaço conveniente e acessível.	Como gerenciar solicitações relacionadas a assistência médica no Espaço	Agente

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

Configuração da Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

Tarefas de configuração do Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

Tradução automática

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

Tarefas de configuração do Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Tarefa	Descrição
Configure modelos de documento para casos de assistência médica.	Digitalize a geração de documentos e formulários de saúde usando modelos de documentos digitais integrados.
Configure a geração automática de documentos para casos de assistência médica.	Defina as condições para gerar documentos automaticamente para um caso de saúde.
Aprovar privilégios de acesso de chamador restritos.	Aprove privilégios de acesso restrito de chamador (RCA) para acessar modelos de documento das aplicações Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas.
Configure um programa e os serviços do programa.	Permita que os usuários de uma aplicação Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas solicitem os serviços incluídos em um programa.
Configure especificações de dosagem para um produto de medicamento.	Reduza os erros manuais configurando especificações de dosagem para um produto de medicamento associado a um programa em uma aplicação . Por exemplo, programas de inscrição no Patient Support Services .
Especificar um item pendente para pacientes.	Adicione um item de tarefa pendente que os pacientes da sua organização de saúde devem concluir como parte da atividade de saúde.
Configure o portal de serviços para adicionar um item de menu de tarefas pendentes para concluir tarefas relacionadas à saúde.	Habilite o item de menu de tarefas pendentes que usa o widget de tarefas pendentes do HCLS (hcls-todo-list) para exibir itens pendentes em um portal de serviços.
Determine o processo de gestão de consentimento para pacientes.	Determine se a política de privacidade para consentimento do paciente precisa ser encaminhada para revisão e assinatura para o paciente.
Configurar o Portal do paciente.	Configure o Portal do paciente disponível na aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core para permitir que os pacientes acessem suas informações de saúde no portal.

Tradução automática

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

Tarefas de configuração do Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Tarefa	Descrição
Configurar o Healthcare and Life Sciences Service Management Core notificações por e-mail.	Configure as Healthcare and Life Sciences Service Management Core notificações por e-mail enviadas aos pacientes sobre o registro da conta no Portal do paciente.
Habilitar B2B2C em Healthcare and Life Sciences Service Management Core.	Configure os modelos de dados Customer Service Management (CSM) para habilitar B2B2C (business-to-business-to-consumer).
Configurar um sistema de saúde externo Redox como um sistema de origem para uma integração personalizada.	Habilite uma aplicação de integração personalizada para trocar dados com um sistema de saúde externo Redox, configurando os IDs de origem e de destino do sistema de saúde em sua instância ServiceNow.
Proteger informações confidenciais.	Impeça que usuários não autorizados visualizem dados confidenciais de saúde.

Instalar Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

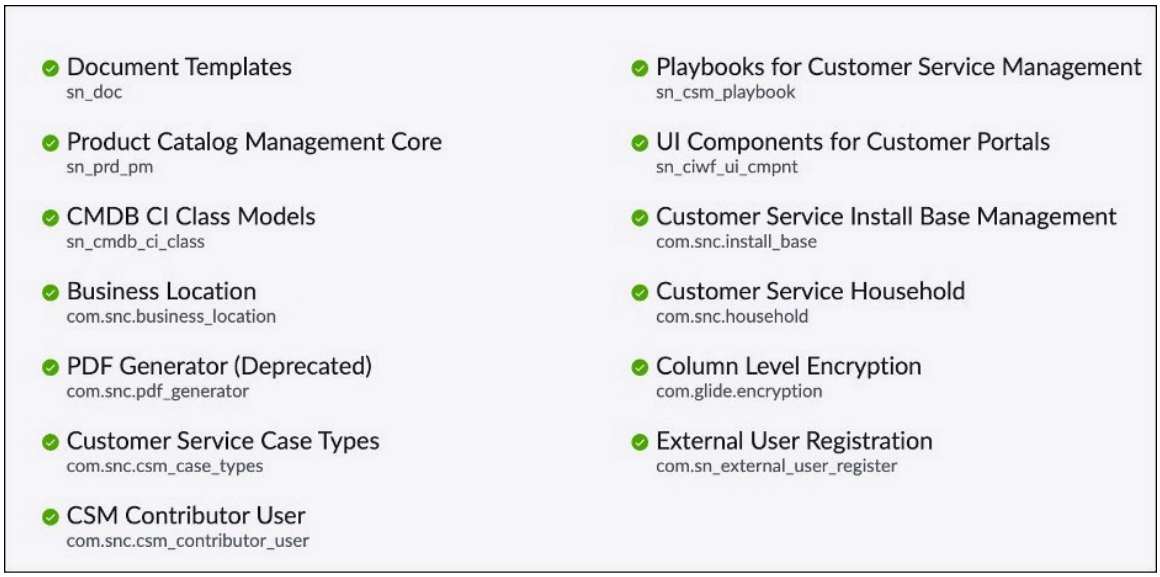
- Funções
- Tabelas
- Plug-ins
- ServiceNow Store aplicações
- Regras de negócio

A aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core depende das aplicações Product Catalog Management Core, CIWF UI Components e Industry Core.

Revise todos os plug-ins nesta imagem que são ativados com a instalação da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core:

Tradução automática

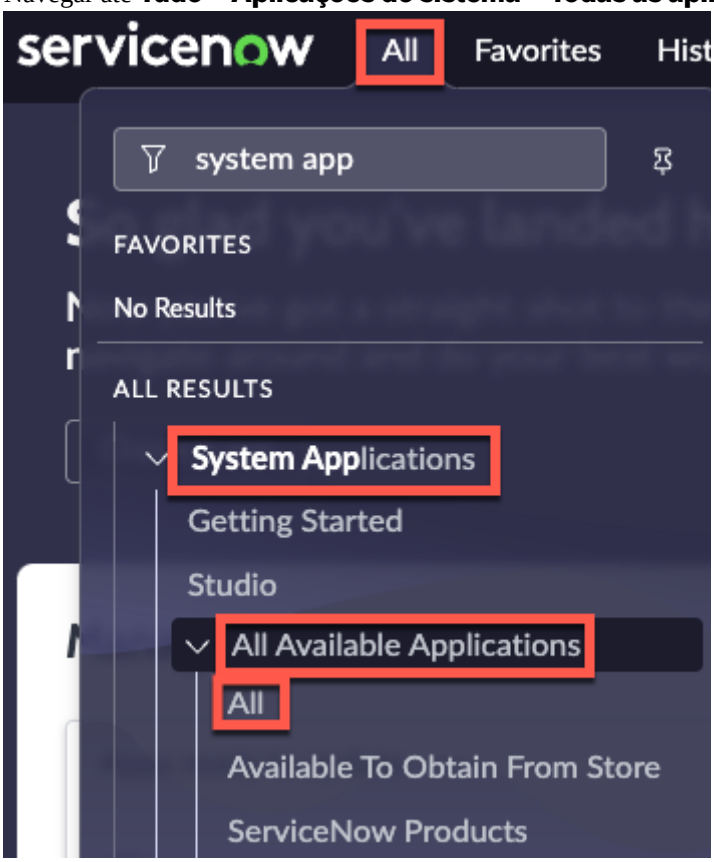
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

Tradução automática

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

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

3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Selecione **Instalar**.

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

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: sn_hcls.manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Funções principais da Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas

Função	Descrição	Contém as funções
sn_hcls.admin	Administra quem pode acessar dados confidenciais, restringindo como os usuários adquirem funções nas aplicações Healthcare and Life Sciences.	• decisão_tabela_admin • sn_doc.admin • sn_hcls.manager • sn_previsit.admin
sn_hcls.case_task_viewer	Concede acesso para exibir tarefas associadas a casos de assistência médica.	Nenhum(a)
sn_hcls.case_viewer	Concede acesso para exibir casos de saúde.	Nenhum(a)
sn_hcls.clinical_data_viewer	Exibe detalhes dos dados clínicos, como vacinação e procedimento.	Nenhum(a)
sn_hcls.clinical_data_writer	Edita detalhes dos dados clínicos, como vacinação e procedimento.	sn_hcls.clinical_data_viewer

Tradução automática

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

Funções principais da Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas

Função	Descrição	Contém as funções
sn_hcls.consumer_agent	Cria, exibe e edita casos de assistência médica e trabalha com os consumidores para resolver casos.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_customerservice.consumer_agent
sn_hcls.customerservice_agent	Cria casos de saúde para uma conta e contata como um agente de atendimento ao cliente.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_customerservice_agent
sn_hcls.data_access_user	Concede direitos de acesso a dados aos usuários que precisam de acesso dedicado a determinados dados confidenciais de saúde.	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls. Patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer
sn_hcls.device_data_viewer	Exibe detalhes do dispositivo.	Nenhum(a)
sn_hcls.device_data_writer	Cria, exclui e atualiza os dados do dispositivo.	sn_hcls.device_data_viewer
sn_hcls.employee_ Patient	Concede acesso aos usuários com a função snc_internal aos dados e casos de saúde quando autorizados a exibi-los.	• sn_customerservice.self_contributor • sn_vaccine_sm.usuário • sn_hcls.data_access_user
sn_hcls.foundation_data_viewer	Exibe detalhes dos dados básicos, como organização e local de assistência médica.	Nenhum(a)
sn_hcls.foundation_data_writer	Edita detalhes dos dados básicos, como organização e local de assistência médica.	sn_hcls.foundation_data_viewer

Tradução automática

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

Funções principais da Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas

Função	Descrição	Contém as funções
sn_hcls.healthcare_agent	Acessa e exibe dados de saúde relacionados a pacientes como um agente de central de contato. Pode exibir e editar a tabela Residências do CSM, a tabela Plano de membro, a tabela Solicitação de pré-autorização e todas as tabelas clínicas. Pode criar membros da residência e solicitações de pré-autenticação.	• canvas_user • sn_customerservice.csm_workspace_u • sn_customerservice.customer_data_vi • sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls. Patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer
sn_hcls.health_insurance_data_viewer	Exibe detalhes dos dados do seguro de saúde, como plano de membros e plano do pagador.	Nenhum(a)
sn_hcls.health_insurance_data_writer	Edita detalhes dos dados do seguro de saúde, como plano de membro e plano do pagador.	health_insurance_data_viewer
sn_hcls.manager	Gerencia quem pode executar operações de criação, leitura, atualização e exclusão (CRUD) em objetos de saúde em uma instância ServiceNow. Além disso, cria e gerencia contas, contatos, relacionamentos de conta, relacionamentos de contato e relacionamentos de consumidor de conta.	• canvas_user • model_manager • sn_customerservice.csm_workspace_u • sn_customerservice.customer_data_vi • sn_hcls.clinical_data_writer • sn_hcls.foundation_data_writer • sn_hcls.health_insurance_data_writer • sn_hcls. Patient_data_writer • sn_hcls.practitioner_data_writer • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_writer • sn_previsit. Patient_service_agent
sn_hcls.paciente	Exibe os próprios registros, incluindo casos de saúde, endereços,	• sn_customerservice.Consumer • sn_hcls.clinical_data_viewer

Tradução automática

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

Funções principais da Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas

Função	Descrição	Contém as funções
	dados do paciente e dados clínicos como paciente. Além disso, exibe os registros de outros pacientes, incluindo os endereços dos quais eles são os representantes autorizados. Adiciona comentários aos casos de saúde e de quem é o representante autorizado. Exibe os membros da residência, se houver. Os membros da residência e os endereços associados a um paciente são mantidos usando as tabelas Membro da residência [csm_household_member] e Local [cmn_location], respectivamente. Para obter mais informações sobre membros da residência e seus relacionamentos, consulte Residências do modelo de dados do setor. O local está associado ao domínio base no CSDM (Common Service Data Model).	• sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls. Patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer
sn_hcls. Patient_data_viewer	Exibe detalhes dos dados do paciente, como consentimento do paciente e da apólice.	Nenhum(a)
sn_hcls. Patient_data_writer	Edita detalhes dos dados do paciente, como consentimento do paciente e da apólice.	sn_hcls. Patient_data_viewer

Tradução automática

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

Funções principais da Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas

Função	Descrição	Contém as funções
sn_hcls.praticante	Acessa e exibe dados de saúde relacionados a pacientes como um profissional de saúde (enfermeira de triagem ou coordenador clínico). Cria prescrições de medicamentos. Criar vacinas.	• sn_customerservice.customer_data_vi • sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls. Patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer
sn_hcls.practitioner_data_viewer	Exibe detalhes dos dados do médico, como médico e instalação do médico.	Nenhum(a)
sn_hcls.practitioner_data_writer	Edita detalhes dos dados do médico, como médico e instalação do médico.	sn_hcls.practitioner_data_viewer
sn_hcls.report_viewer	Exibe relatórios gerados a partir de tabelas às quais eles têm acesso como agentes ou gerentes.	Nenhum(a)
sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer	Exibe detalhes dos dados do ciclo de receita, como sinistros.	Nenhum(a)
sn_hcls.revenue_cycle_data_writer	Edita detalhes dos dados do ciclo de receita, como sinistros.	sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer

Tradução automática

Procedimento

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

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

Modelo de dados Healthcare and Life Sciences

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

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

Visão geral

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

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

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

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

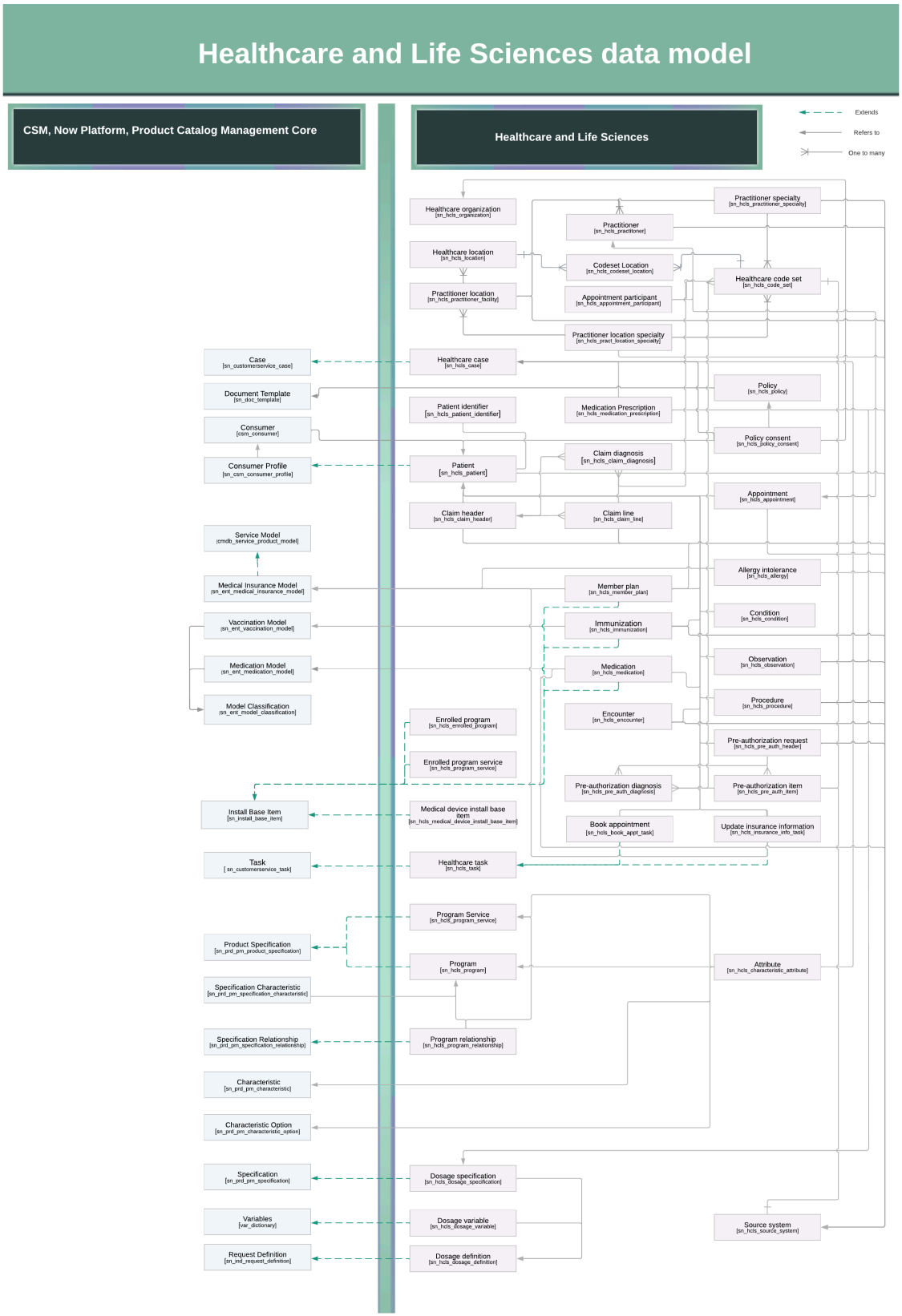
Diagrama do modelo de dados Healthcare and Life Sciences

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

Tradução automática

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

Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences



Tradução automática

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

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

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

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

Tradução automática

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

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

Tradução automática

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

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

Tradução automática

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

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

Tradução automática

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

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

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

Tradução automática

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

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

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

Nota:
Para saber mais sobre as tabelas Now Platform, CSMe Gestão de catálogo de produtos Core, consulte Tabelas de modelo de dados do setor , Tabelas instaladas com Customer Service Management , Tabelas instaladas com Gestão de modeloe .

Exemplo de modelo de dados de Saúde e ciências biológicas

O modelo de dados de Saúde e ciências biológicas é vital para gerenciar as informações do paciente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hcls.healthcare_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cenário do problema: uma organização de saúde dedicada a melhorar a satisfação do paciente encontra desafios comuns do setor. Esses problemas envolvem uma falta de alinhamento com os padrões cruciais do setor, incluindo a Lei de Portabilidade e Responsabilidade de Seguro de Saúde (HIPAA), Recursos de Interoperabilidade Rápida de Assistência de Saúde (FHIR) e Nível Sete de Saúde Internacional (HL7). Essas disparidades levam à duplicação de esforços e a um tempo lento de lançamento no mercado.

Solução: para lidar com esses desafios, a organização de saúde reconhece a necessidade de soluções transformadoras e, posteriormente, implementa a aplicação HCLS-SM Core.

Tradução automática

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

No contexto da saúde, um modelo de dados se refere a uma representação estruturada dos dados usados e gerenciados no sistema de saúde. Ele define como os dados são organizados, armazenados e acessados, fornecendo uma estrutura para entender os relacionamentos entre diferentes tipos de dados. Um modelo de dados de saúde normalmente inclui várias entidades, atributos e suas interconexões, refletindo a natureza complexa das informações de saúde.

Neste cenário, o modelo de dados de saúde é vital para gerenciar as informações do paciente. Vamos supor que cada organização de saúde tenha entidades e atributos como um dos principais componentes de um modelo de dados. As entidades representam os diferentes objetos ou conceitos no sistema de saúde, como pacientes, provedores de saúde, procedimentos médicos, medicamentos etc. Atributos são as propriedades ou características das entidades. Por exemplo, os atributos de uma entidade de paciente podem incluir nome, data de nascimento, gênero e histórico médico.

Uma nova paciente, Goilly, liga para a instituição de saúde em busca de atendimento médico.

Procedimento

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

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

Resultado

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

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

A organização de saúde nota melhorias na eficiência fornecidas pelo modelo de dados Healthcare and Life Sciences (HCLS) no HCLS-SM.

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

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

Adicionar uma organização de saúde no Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Crie uma organização de saúde para uso com o Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

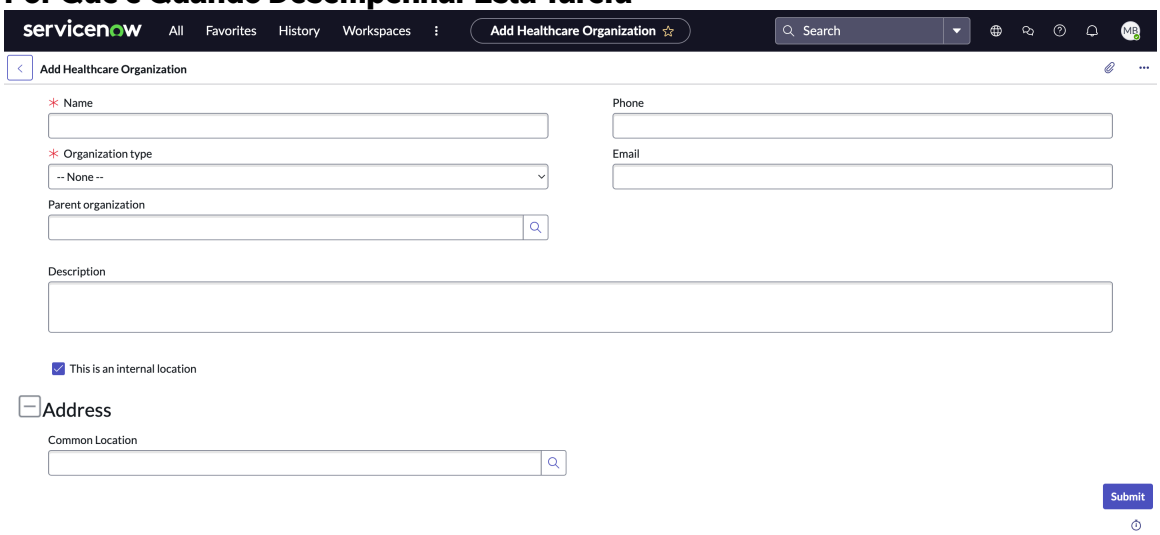
Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



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

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de HCLS** > **Dados da organização** > **Organizações de saúde**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os seguintes campos.

Campo	Descrição
Nome	O nome da sua organização de saúde.
Tipo de organização	Tipo de organização de saúde que você representa. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: ○ Patrocinador de pesquisa clínica ○ Grupo da comunidade ○ Instituição educacional

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Governo ○ Provedor de assistência médica ○ Departamento do hospital ○ Negócio não relacionado à saúde ○ Equipes organizacional ○ Outro ○ Pagador ○ Empresa farmacêutica ○ Instituição religiosa Para obter mais informações sobre os tipos de organização disponíveis, consulte tipos de organização definidos nas especificações FHIR.
Organização primária	Organização primária associada à organização.
Telefone	Número de telefone da organização.
E-mail	Endereço de e-mail associado à organização.
Descrição	Uma descrição desta organização de saúde.
Este é um local interno	Indica se esta organização é considerada um local interno.
Local comum	O local comum associado.

Tradução automática

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

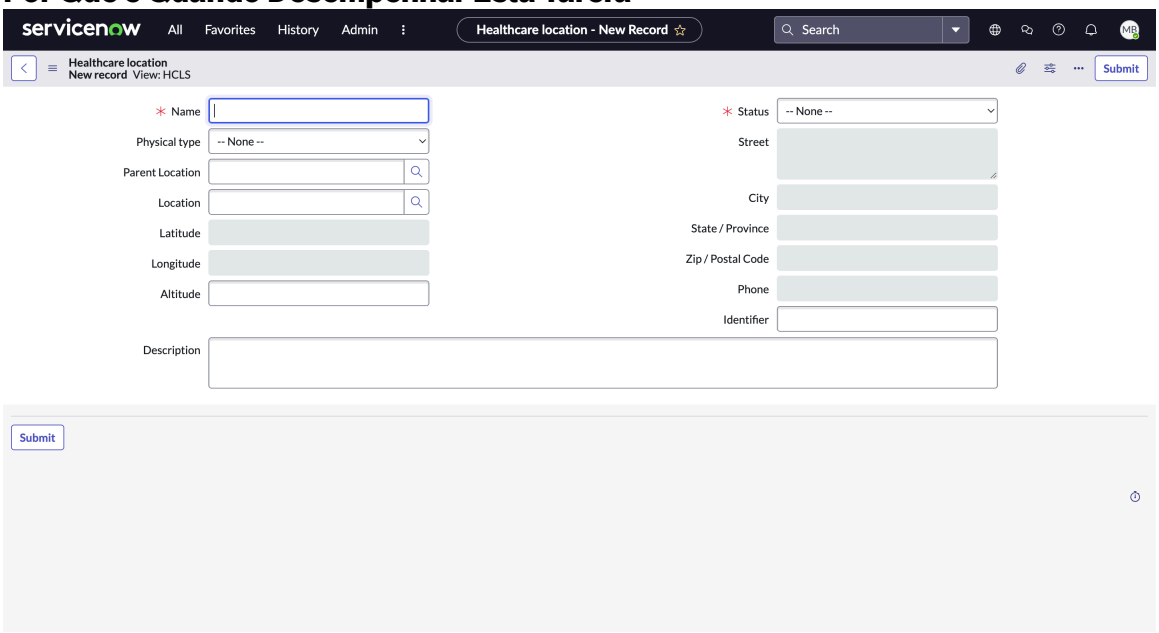
Criar um local de assistência médica no Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Crie locais de assistência médica para designar os locais nos quais suas equipes de atendimento operam.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



Locais de assistência médica são entidades físicas nas quais as operações de atendimento ocorrem.

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de HCLS** > **Dados da organização** > **Local de assistência médica**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os seguintes campos.

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

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Jurisdição ○ Nível ○ Sala ○ Estrada ○ Site ○ Veículo ○ Ala ○ Ala Para obter mais informações sobre os tipos físicos disponíveis, consulte tipos de local definidos nas especificações FHIR.
Local primário	O local primário deste local de assistência médica. Defina seu local primário para criar uma hierarquia de locais na qual o local atual de assistência médica está aninhado nesse local primário. Para obter mais informações, consulte Exemplo - Organizando seus locais de assistência médica.
Local	Localização física deste local de assistência médica. A entrada selecionada aqui preenche os campos de endereço. O valor aqui faz referência à tabela Local comum [cmn_location].
Latitude	Latitude da localização geográfica absoluta.
Longitude	Longitude da localização geográfica absoluta.
Altitude	Altitude da localização geográfica absoluta.
Status	Opção para indicar se o local de assistência médica está em uso.

Tradução automática

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

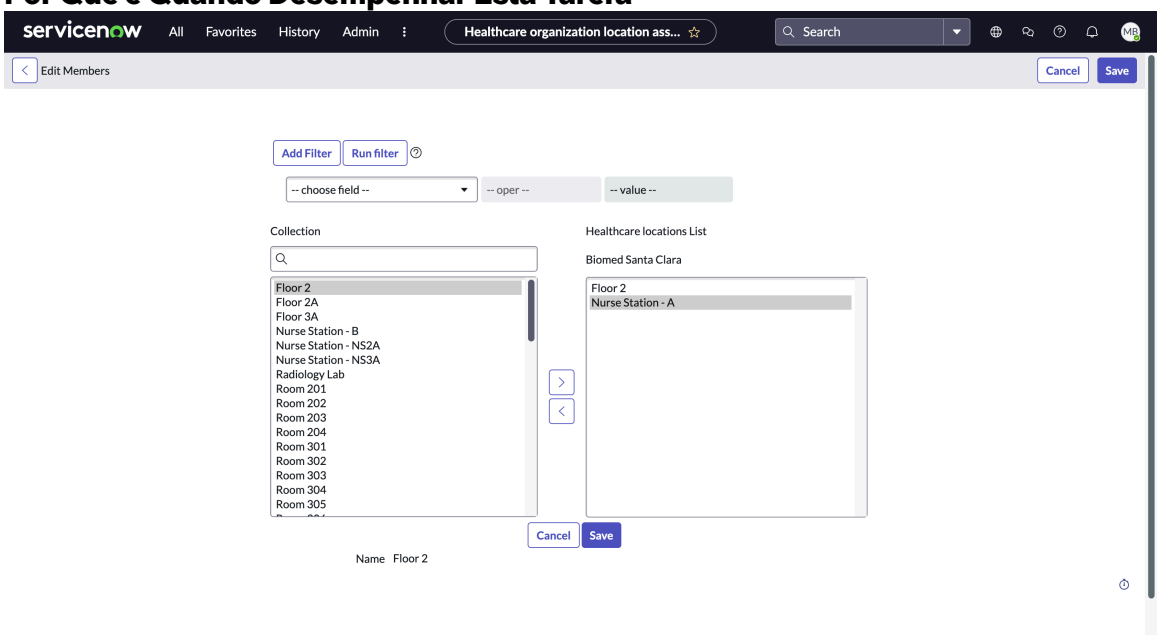
Campo	Descrição
	Os seguintes status estão disponíveis por padrão: ○ Ativo ○ Inativo ○ Suspenso Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de local definidos nas especificações FHIR.
Rua	Endereço para correspondência do local físico.
Cidade	Cidade na qual o local físico está localizado.
Estado/província	Estado ou província em que o local físico está localizado.
CEP	CEP ou código postal do local físico.
Telefone	Número de telefone do local físico.
Identificador	Identificador exclusivo associado a este local.
Descrição	Uma descrição deste local de assistência médica.

4. Selecione **Enviar**.

Associar locais a uma organização de saúde no Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Associe locais de assistência médica a organizações de saúde.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



Tradução automática

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

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

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

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

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

6. Clique em **Salvar**.

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

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

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

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

Você configura modelos de documento na aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core navegando até **Tudo** > **Gestão de serviços de HCLS** > **Administração** > **Configurar documentos**. Por padrão, você pode criar um modelo de documento do tipo HTML ou PDF. Para obter mais informações, consulte Modelos de documento do tipo HTML e Modelos de documento do tipo PDF (formulários avançados) .

Tradução automática

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

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

Configuração da geração automática de documentos para casos de assistência médica

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

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

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

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

Você configura tabelas de decisão para casos de assistência médica na aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core navegando até **Tudo** > **Gestão de serviços de HCLS** > **Administração** > **Decisões do documento**. O **fluxo de documento de gatilho para regra de negócio de caso de HC** é executado na inserção e atualização de cada caso de assistência médica e avalia todas as decisões de documento que têm a referência de caso configurada como uma entrada. Quando as condições de decisão são atendidas, a regra de negócio inicia o fluxo de trabalho do documento para o modelo de documento associado.

Para obter mais informações, consulte Decision Tables .

Como aprovar privilégios de acesso de chamador restrito para Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas

Aprove privilégios de acesso restrito de chamador (RCA) para acessar modelos de documento das aplicações Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas.

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

Os RCAs reais e solicitados necessários para acessar modelos de documento de uma aplicação Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas estão incluídos na aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Quando você instala uma aplicação Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas, o status dos RCAs reais da aplicação Modelos de documentos é definido como **Solicitado**. Para obter mais informações, consulte Acesso de chamador restrito (RCA) solicitado .

Para poder usar modelos de documento em uma aplicação Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas, como administrador, você deve definir o status dos RCAs reais da aplicação Modelos de documentos como **Permitido**. Para obter mais informações, consulte Permitir que um chamador restrito tenha privilégio de acesso a modelos de documento no Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

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

Permitir que um chamador restrito tenha privilégio de acesso a modelos de documento no Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Permita privilégios de acesso de chamador restrito (RCA) para a aplicação Modelos de documentos no escopo de destino para acessar modelos de documento de uma aplicação Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas.

Antes de Iniciar

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

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Configuração de programas e serviços de programa para Healthcare and Life Sciences fluxos de trabalho

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

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

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

Configurar um serviço de programa

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn.hcls_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a aplicação fornece alguns exemplos de serviços de programa para os fluxos de trabalho Healthcare and Life Sciences que você pode usar como referência ao criar um serviço de programa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de HCLS** > **Administração** > **Serviço de programa**.
2. Na lista Serviços de programa, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário de serviço do programa

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

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

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

Configurar uma característica de especificação para um serviço de programa

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn.hcls_manager ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de HCLS** > **Administração** > **Serviço de programa**.
2. Na lista Serviços de programa, clique no link para um serviço de programa na coluna **Número**.

Tradução automática

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

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

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

Associar um serviço de programa a um programa

Crie um relacionamento entre um serviço de programa e programas para disponibilizar o serviço dentro do programa.

Antes de Iniciar

Configurar um programa.

Função necessária: sn.hcls_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Publicar um serviço de programa

Publique um serviço de programa para uso nas aplicações Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn.hcls_manager ou administrador

Tradução automática

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

Procedimento

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

Configurar um programa

Adicione um programa para uso nas aplicações Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas.

Antes de Iniciar

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

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

- Para associar um produto de medicação ao programa, você deve inserir os produtos na tabela Modelo de produto de medicação [sn_hcls_medication_product]. Para obter mais informações, consulte .

Função necessária: sn.hcls_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

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

8. **Opcional:** Associe produtos de medicação ao programa.
   a. Clique no ícone Desbloquear produto de medicação ( ) ao lado do campo **Produto de medicamento**.
   b. Clique no ícone de pesquisa para o campo **Produto de medicamento**.

Tradução automática

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

c. Na lista Modelos de produto de medicamento, clique no link para o produto de medicamento.

d. Para adicionar vários produtos de medicação, repita as etapas 8.b a 8.c.

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

9. No campo **Descrição**, insira um resumo do programa.
10. Clique em **Enviar**.
11. **Opcional:** Configure uma característica de especificação para o programa.
12. **Opcional:** Associe o programa a um serviço de programa.
13. Publique o programa.

Configurar uma característica de especificação para um programa

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn.hcls_manager ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de HCLS** > **Administração** > **Programa**.
2. Na lista Programas, clique no link para um programa na coluna **Número**.
3. Na lista relacionada Características de especificação, clique em **Novo**.
4. No campo **Característica**, clique no ícone de pesquisa Ícone e selecione uma característica na coluna **Nome** da lista Características.
   Por padrão, a aplicação fornece a característica **Investigação de benefícios** para usar uma referência ao criar uma característica. Para criar uma nova característica, clique em **Novo** na lista Características e preencha os detalhes da característica.
5. **Opcional:** No campo **Opção de característica**, clique no ícone de pesquisa e selecione uma opção de característica na coluna **Opção** da lista Opções de característica.
   Para criar uma nova opção de característica, clique em **Novo** na lista Opções de característica e preencha os detalhes da opção de característica.
6. **Opcional:** Marque a caixa de seleção **Obrigatória** para tornar a característica da especificação um requisito para concluir o programa.
7. Clique em **Enviar**.

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

Associar um programa a um serviço de programa

Crie um relacionamento entre um programa e os serviços de programa para disponibilizar o serviço de programa dentro do programa.

Antes de Iniciar

Configurar um serviço de programa.

Tradução automática

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

Função necessária: sn.hcls_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Publicar um programa

Publique um programa para uso nas aplicações Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn.hcls_manager ou administrador

Procedimento

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

Configuração de especificações de dosagem para um produto de medicamento

Você pode habilitar um representante de saúde para inserir a dosagem de um produto de medicamento configurando as especificações de dosagem.

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

Tarefas de configuração de especificação de dosagem

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

Tradução automática

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

Tarefas de configuração de especificação de dosagem

Tarefa	Descrição
Configurar uma especificação de dosagem para um produto de medicamento associado a um programa.	Crie uma especificação de dosagem associada a um produto de medicamento incluído em um programa.
Configurar o mapeamento entre uma característica de dosagem e um campo de detalhes de dosagem.	Use pontos de extensão com script para decidir quais características de dosagem são mapeadas para os campos na seção Detalhes da dosagem de um formulário de Prescrição de medicamento.

Conceitos de dosagem

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

Uma dosagem compreende os seguintes componentes principais:

- Especificações da dosagem
- Características da dosagem
- Grupos de características de dosagem

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

Especificações da dosagem

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

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

Características da dosagem

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

Uma característica de dosagem tem os seguintes recursos:

- Está incluído no grupo de **características de dosagem** e um grupo de características mapeado para um campo na seção Detalhes de dosagem de um formulário de receita médica.
- Pode incluir uma opção de característica para restringir o valor da característica. Por exemplo, para restringir a quantidade de dosagem. Caso contrário, quando uma opção de característica não for especificada para uma característica de dosagem,

Tradução automática

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

um representante de saúde poderá preencher posteriormente o valor do campo correspondente na seção Detalhes da dosagem do formulário de Prescrição de medicamento.

- É exclusivo para um grupo de características quando várias entradas para uma característica são criadas. Por exemplo, quando uma especificação de dosagem inclui a característica de quantidade como quantidade por suprimento mensal, você não pode adicionar outra característica para o suprimento de quantidade por semana.
- Características de dosagem semelhantes são armazenadas na tabela Grupo de características [sn_prd_pm_configuration].

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

Grupos de características para uma dosagem

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

- Um grupo de características mapeado para um campo na seção Detalhes da dosagem de um formulário de receita médica.
- O grupo de **características Características de dosagem** disponível por padrão.

Mapeamento de características de dosagem

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

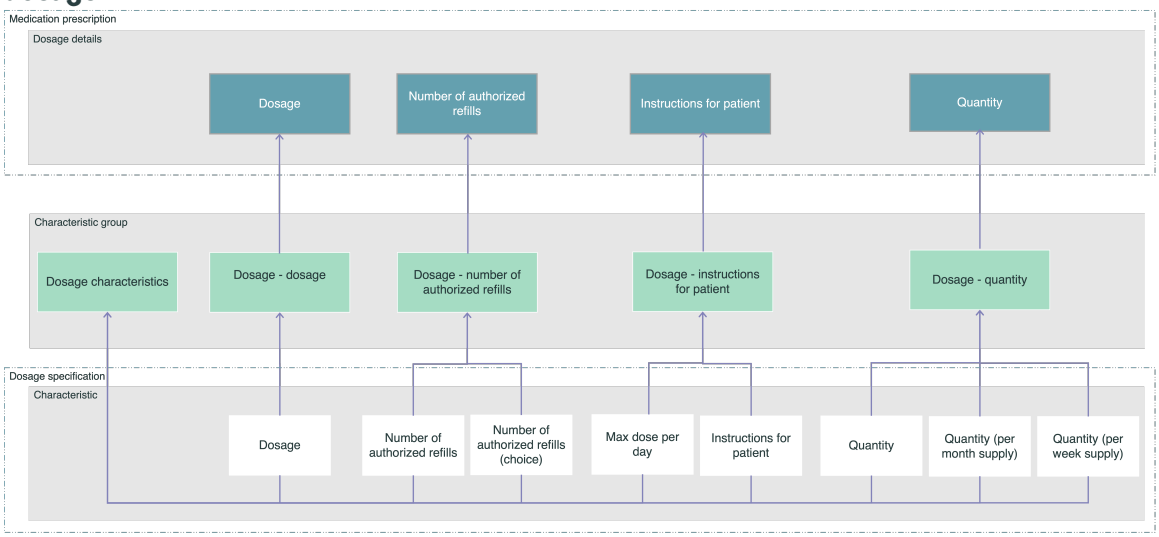
Por padrão, a aplicação fornece algumas características de amostra e grupos de características para os fluxos de trabalho Healthcare and Life Sciences que você pode usar como referência ao criar uma especificação de dosagem.

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

Tradução automática

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

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



Configurar uma especificação de dosagem para um produto de medicamento associado a um programa

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

Antes de Iniciar

- Configurar um programa.

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

Função necessária: sn_hcls.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de HCLS** > **Administração** > **Especificações da dosagem**.
   Como alternativa, ao configurar um programa, selecione a lista relacionada Especificações de dosagem.
2. Na lista Especificações de dosagem, modifique uma especificação de dosagem existente ou clique **em Novo** para criar outra especificação.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de especificação de dosagem

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar a especificação de dosagem.

Tradução automática

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

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

Tradução automática

4. Salve as configurações de especificação de dosagem.
   - Salve uma nova especificação clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em uma especificação existente clicando em **Atualizar**.
5. Configure as características da especificação de dosagem.
6. Publique a especificação de dosagem para uso nos medicamentos adicionados ao programa associado.
   a. Na lista Especificações de dosagem, selecione a especificação de dosagem.
   b. No formulário Especificação de dosagem, clique em **Publicar**.

Configurar uma característica para uma especificação de dosagem

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

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

Antes de Iniciar

Para adicionar uma característica de especificação, certifique-se de que a especificação de dosagem esteja no estado **Rascunho**.

Função necessária: sn.hcls_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de HCLS** > **Administração** > **Especificações da dosagem**.
2. Na lista Especificações de dosagem, clique no link para uma especificação de dosagem na coluna **Nome**.
3. Na lista relacionada Características de especificação, clique em **Novo**.
4. No campo **Característica**, clique no ícone de pesquisa Ícone e selecione uma característica na coluna **Nome** da lista Características.
   Por padrão, a aplicação fornece as seguintes características de dosagem para usar uma referência:
   - Dosagem
   - Instruções para o paciente
   - Dose máxima por dia
   - Número de recargas autorizadas
   - Número de recargas autorizadas (escolha)
   - Quantidade
   - Quantidade (por mês de suprimento)
   - Quantidade (suprimento por semana)

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

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

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

Configurar o mapeamento entre uma característica de dosagem e um campo de detalhes de dosagem

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

Mapeamento padrão dos grupos de características relacionadas à dosagem e campos de detalhes de dosagem

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

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

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

Procedimento

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

Tradução automática

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

Especificar um item pendente para pacientes

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Tópicos relacionados

Propriedades Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O widget do portal de serviços de tarefas pendentes do HCLS (hcls-todo-list) é pré-configurado para exibir itens pendentes para os pacientes. Por padrão, o widget está incluído na página hcls_todos fornecida com a aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core. Neste procedimento, você adiciona um item de menu a um portal do paciente para acessar a página hcls_todos.

Procedimento

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

Tradução automática

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

Formulário de item de menu

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

5. Clique em **Salvar**.

Determinar o processo de gestão de consentimento para pacientes

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

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

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

- Padrão
- Documento

Configurando tipos de política padrão

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

Tradução automática

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

Com o tipo de política Padrão, um paciente é obrigado a assinar o mesmo consentimento várias vezes sempre que um serviço é solicitado.

Configuração de tipos de política de documento

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

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

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

Nota:
Você pode associar apenas uma política ativa a um modelo de documento.

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

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

O consentimento da política existente é associado a um novo caso para atender a outra solicitação do mesmo paciente quando todas as seguintes condições são verdadeiras:

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

Caso contrário, outro item de tarefa pendente será criado para o paciente fornecer o consentimento.

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

Configurar uma política de privacidade para gerenciar o consentimento do paciente

Configure uma política de privacidade para gerenciar com eficácia o consentimento de pacientes e membros em uma solicitação de assistência médica.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hcls.admin ou administrador

Tradução automática

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

Procedimento

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

Formulário de política

Campo	Descrição
Número	Identificador de perfil alfanumérico da apólice. O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona uma nova política à sua instância ServiceNow. O valor inicial do campo **Número** é POL00001000. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Política [sn_hcls_policy]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela .
Categoria da política	Este campo deve ser definido como **Registro**.
Tipo de política	Tipo da política. Uma política é um dos seguintes tipos: ○ **Padrão**: uma apólice que não exige que um formulário de consentimento seja assinado por um paciente. ○ **Modelo de documento**: uma apólice que requer que um formulário de consentimento seja assinado por um paciente. Com o tipo de política Modelo de documento, um item de tarefa pendente é criado para o paciente assinar o formulário de consentimento.
Duração da validade (em dias)	Número de dias pelos quais a apólice é válida depois que um paciente assina a apólice.
Ativo	Opção para habilitar a política de privacidade.
Escopo	Tipo de consentimento incluído na política. Para o consentimento de privacidade, selecione **Consentimento de privacidade**. Caso contrário, este campo deve ser deixado em branco.
Modelo de documento	Modelo de documento para gerar cartas ou documentos padrão associados à apólice.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Este campo é usado somente quando o campo Tipo de política está definido como **Modelo de documento**. **Nota:** Você pode associar apenas uma política ativa a um modelo de documento. Para obter mais informações, consulte Configuração de modelos de documento para Healthcare and Life Sciences Service Management Core.
Link de política externa	Referência externa à política incluída em um escopo de consentimento.
Nome da política	Nome para identificar a política.
Conteúdo da política	Conteúdo da apólice que deve ser lido e aceito pelos usuários do Portal do paciente no momento do registro.

4. Clique em **Enviar**.

Configuração do Portal do paciente

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

Tarefas de configuraçãodo Portal do paciente

Tarefa	Descrição
Definir as configurações da política de privacidade para o Portal do paciente.	Defina as configurações da política de privacidade para permitir que os usuários forneçam seu consentimento de privacidade no momento do registro no Portal do paciente.
Configurar o recurso de autorregistro no Portal do paciente.	Habilite ou desabilite o recurso de registro automático no Portal do paciente definindo o valor da propriedade **Habilita o registro automático no Portal do paciente de assistência médica** (*sn_hcls.enable_self_registration*).
Configurar a base de conhecimento para artigos no Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas.	Configure a Healthcare and Life Sciences base de conhecimento que contém os artigos de conhecimento disponíveis no Portal do paciente.
Configurar o Portal do paciente widgets.	Use os widgets incluídos na aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core para reunir dados e informações de saúde do paciente no Portal do paciente.

Tradução automática

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

Tarefas de configuraçãodo Portal do paciente

Tarefa	Descrição
Configurar o processo de registro automático no Portal do paciente.	Gerencie o processo de autorregistro de seus pacientes no Portal do paciente usando uma página do Portal de serviços.
Configurar o processo de envio de informações pessoais no Portal do paciente.	Gerencie o processo de envio de informações pessoais de seus pacientes no Portal do paciente usando um produtor de registro.
Configurar Healthcare and Life Sciences Virtual Agent conversas.	Permita que os pacientes exibam o status da solicitação de assistência médica usando Virtual Agent conversas.

Definir as configurações da política de privacidade para o Portal do paciente

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hcls.admin ou administrador

Procedimento

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

Formulário de política

Campo	Descrição
Número	Identificador de perfil alfanumérico da apólice. O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona uma nova política à sua instância ServiceNow. O valor inicial do campo **Número** é POL00001000. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Política [sn_hcls_policy]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela .
Categoria da política	Este campo deve ser definido como **Registro**.
Tipo de política	Tipo da política. Uma política é um dos seguintes tipos:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ **Padrão**: uma apólice que não exige que um formulário de consentimento seja assinado por um paciente. ○ **Modelo de documento**: uma apólice que requer que um formulário de consentimento seja assinado por um paciente. Com o tipo de política Modelo de documento, um item de tarefa pendente é criado para o paciente assinar o formulário de consentimento.
Duração da validade (em dias)	Número de dias pelos quais a apólice é válida depois que um paciente assina a apólice.
Ativo	Opção para habilitar a política de privacidade.
Escopo	Tipo de consentimento incluído na política. Para o consentimento de privacidade, selecione **Consentimento de privacidade**. Caso contrário, este campo deve ser deixado em branco.
Modelo de documento	Modelo de documento para gerar cartas ou documentos padrão associados à apólice. Este campo é usado somente quando o campo Tipo de política está definido como **Modelo de documento**. **Nota:** Você pode associar apenas uma política ativa a um modelo de documento. Para obter mais informações, consulte Configuração de modelos de documento para Healthcare and Life Sciences Service Management Core.
Link de política externa	Referência externa à política incluída em um escopo de consentimento.
Nome da política	Nome para identificar a política.
Conteúdo da política	Conteúdo da apólice que deve ser lido e aceito pelos usuários do Portal do paciente no momento do registro.

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

Tradução automática

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

Configurar o recurso de autorregistro no Portal do paciente

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Configuração da base de conhecimento para artigos no Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas

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

Como um usuário com a função sn_hcls.admin, você pode configurar a base de conhecimento Healthcare and Life Sciences para decidir quais usuários, funções e grupos podem ler e contribuir para a base de conhecimento. Por padrão, os usuários com a função de conhecimento podem contribuir para e qualquer usuário pode ler os artigos de conhecimento na base de conhecimento Healthcare and Life Sciences. Para obter mais informações, consulte Guia de configuração da base de conhecimento para administradores e gerentes de conhecimento .

Para acessar a base de conhecimento Healthcare and Life Sciences, navegue até **Tudo** > **Gestão de serviços de HCLS** > **Administração** > **Base de Conhecimento**. Por padrão, os artigos associados à categoria de conhecimento Perguntas frequentes e perguntas são exibidos na seção **Perguntas frequentes** do portal do paciente e os artigos associados a nenhuma categoria são exibidos na seção **Notícias e artigos mais recentes** do Portal do paciente.

Configuração dos widgets do Portal do paciente

O Portal do paciente incluído na aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core usa widgets para reunir dados e informações de saúde do paciente.

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

Os widgets a seguir estão incluídos no Portal do paciente.

Tradução automática

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

Widgetsdo Portal do paciente

Widget	Descrição
Widgetde cartão de lembrete de compromisso	Exibe o lembrete do próximo compromisso para o usuário conectado.
Widget de statusda COVID-19	Exibe o status de vacinação das vacinas contra a COVID-19 que o usuário conectado tomou ou autorrelatou e todos os resultados de testes da COVID.
Widgetde perguntas frequentes	Exibe uma lista de artigos de perguntas frequentes de um paciente.
Widgetde residência	Exibe uma lista de membros da residência para os quais o usuário conectado é representante autorizado.
Widgetde notícias e artigos	Exibe uma lista de artigos que podem ser acessados pelos pacientes.
Widgetde solicitações em aberto	Exibe uma lista de solicitações em aberto, incluindo casos relacionados à saúde criados para o paciente.
Widgetde tarefas pendentes	Exibe uma lista de itens pendentes atribuídos a um paciente.
Widgetde vacinas	Exibe uma lista de vacinas recomendadas para o usuário conectado.

Para obter mais informações sobre os widgets do Portal do paciente disponíveis, consulte Biblioteca de widgetsdo Portal do paciente.

Configuração do processo de autorregistro no Portal do paciente

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

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

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

Configuração do processo de envio de informações pessoais no Portal do paciente

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

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

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

Tradução automática

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

Nota:
Quando a aplicação Vaccine Administration Management está instalada, um produtor de registro diferente está disponível para enviar informações pessoais para vacinas. Para obter mais informações, consulte Configuração do processo de envio de informações pessoais para vacinas.

Configuração de Healthcare and Life Sciences Virtual Agent conversas para exibir o status de uma solicitação de assistência médica

A conversa predefinida Healthcare and Life Sciences Virtual Agent do chatbot permite que os pacientes visualizem o status da solicitação de assistência médica.

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

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

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

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

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

Configure as Healthcare and Life Sciences Service Management Core notificações por e-mail enviadas aos pacientes sobre o registro da conta no Portal do paciente.

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

Notificações por e-mail

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

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

Tradução automática

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

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

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hcls.admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como um provedor de assistência médica, você pode armazenar os IDs de origem e destino de um sistema de saúde externo na tabela Sistema de origem [sn_hcls_source_system] para uma integração personalizada com uma aplicação ServiceNow.

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

Formulário do sistema de origem

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

6. Clique em **Enviar**.

B2B2C com Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

O modelo de empresa para empresa (B2B) oferece suporte a contas de clientes e aos contatos dessas contas. O modelo de empresa para consumidor (B2C) oferece suporte a consumidores individuais. Esses modelos são compatíveis por padrão em Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

O modelo B2B2C permite que você ofereça suporte a clientes comerciais e parceiros de canal de terceiros que, por sua vez, oferecem suporte aos consumidores finais. Este

Tradução automática

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

modelo deve ser habilitado manualmente para uso com Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

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

Configure os Modelos de dados do cliente para B2B2C para permitir que contatos de contas abram casos de assistência médica no portal CSM, seguindo as etapas abaixo:

1. Instale o plug-in Customer Data Models for B2B2C para Healthcare and Life Sciences Service Management Core
2. Configure a lista relacionada ao consumidor de conta para adicionar consumidores de conta para B2B2C em Healthcare and Life Sciences Service Management Core
3. Atribua a função de visualizador de caso para contatos no B2B2C no Healthcare and Life Sciences Service Management Core
4. Criar uma tabela para B2B2C em Healthcare and Life Sciences Service Management Core
5. Criar um produtor de registro para B2B2C no Healthcare and Life Sciences Service Management Core
6. Adicionar um produtor de registro ao portal CSM para B2B2C no Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Instale o plug-in Customer Data Models for B2B2C para Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Instale o plug-in Customer Data Models for B2B2C para habilitar modelos de dados do cliente para B2B2C com Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in Customer Data Models for B2B2C usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
3. Clique em **Instalar**.

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

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

Antes de Iniciar

O plug-in Customer Data Models for B2B2C deve ser instalado. Para obter mais informações, consulteInstale o plug-in Customer Data Models for B2B2C para Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas**.
2. Selecione uma conta.

Tradução automática

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

3. Clique com o botão direito do mouse no formulário de conta e selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**.
4. Mova **a conta Consumidor -> Conta** do painel Disponível para o painel Selecionado.

Resultado
A lista relacionada Consumidores é adicionada ao formulário de contas.

O que Fazer Depois
Atribua a função de visualizador de caso para contatos. Para obter mais informações, consulte Atribua a função de visualizador de caso para contatos no B2B2C no Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Atribua a função de visualizador de caso para contatos no B2B2C no Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

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

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Selecione um usuário.
3. Clique na lista relacionada Funções.
4. Clique em **Editar**.
5. Adicione **sn_hcls.case_viewer** à lista de funções.

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

O que Fazer Depois
Crie uma tabela para uso com B2B2C. Para obter mais informações, consulte Criar uma tabela para B2B2C em Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Criar uma tabela para B2B2C em Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Crie uma tabela que estende a tabela de casos de assistência médica.

Antes de Iniciar
Atribua a função de visualizador de caso para contatos. Para obter mais informações, consulte Atribua a função de visualizador de caso para contatos no B2B2C no Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Função necessária: administrador

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

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Definições do sistema** > **Tabelas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, insira um rótulo.
4. Defina o campo **Tabela Estende-se** como a tabela **de casos de assistência médica**.
5. Na lista relacionada Controles, adicione a função de usuário **sn_customerservice.customer**.

Resultado

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

O que Fazer Depois

Crie um produtor de registro para uso com B2B2C. Para obter mais informações, consulteCriar um produtor de registro para B2B2C no Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Criar um produtor de registro para B2B2C no Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Crie um produtor de registro para uso com B2B2C.

Antes de Iniciar

Crie uma tabela para uso com B2B2C. Para obter mais informações, consulte Criar uma tabela para B2B2C em Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Função necessária: administrador

Procedimento

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

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

4. Clique em **Salvar**e reabra o registro.
5. Nos links relacionados, faça o seguinte:

   a. Navegue até **Variáveis** e clique em **Novo**.

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

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

Variáveis

Variável	Tipo	Referência
Conta	Referência	conta_cliente

Tradução automática

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

Variável	Tipo	Referência
Contato	Referência	contato_cliente
Consumidor	Referência	consumidor_csm
Descrição Resumida	Texto de Linha Única	N/D

c. Na lista relacionada Pergunta para cada variável, insira o seguinte:

i. Em **Pergunta**, especifique uma pergunta que explique as opções disponíveis para o usuário final.

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

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

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

d. Clique em **Enviar** e repita para todas as variáveis conforme necessário.

6. Navegue de volta para o produtor de registro que você criou.

a. Navegue até **Disponível para** e adicione **SNC External** e **Users com sn_customerservice.customer**.

b. Navegue até **Não disponível para** e remova todos os valores.

7. Clique em **Salvar**.

Resultado
O produtor de registro foi criado.

O que Fazer Depois
Adicione seu produtor de registro ao portal do CSM. Para obter mais informações, consulte Adicionar um produtor de registro ao portal CSM para B2B2C no Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Adicionar um produtor de registro ao portal CSM para B2B2C no Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Adicione um produtor de registro ao portal CSM para uso com B2B2C.

Antes de Iniciar
Crie um produtor de registro para uso com B2B2C. Para obter mais informações, consulte Criar um produtor de registro para B2B2C no Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.

2. Selecione o portal de Suporte ao cliente (CSM).

3. Ao lado do menu de cabeçalho do CSM, clique no ícone de visualização .

Tradução automática

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

4. Clique em **Abrir registro**.
5. Nas seções Itens de menu, navegue até Caso e selecione **Visualizar caso** > **Abrir Registro**.
6. Nas seções Itens de menu, clique em **Novo** e preencha os campos.
   a. Defina o campo **Tipo** como **Item do catálogo**.
   b. Defina **Item do catálogo** como o produtor de registro que você criou anteriormente.
   c. Para a página, insira `csm_get_help`.
   d. Insira os campos restantes conforme necessário.
7. Clique em **Salvar**.

Resultado

Seu produtor de registro é adicionado ao portal do CSM.

Opções de criptografia no Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Healthcare and Life Sciences Service Management Core O fornece suporte à criptografia para proteger informações confidenciais.

A criptografia evita que usuários não autorizados visualizem dados confidenciais de saúde.

A opção Criptografia em nível de coluna para empresas em Now Platform é compatível com a aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Criptografia de campo Enterprise

Criptografia de campo Enterprise fornece uma capacidade de criptografia aprimorada em comparação com o Suporte de criptografia e utiliza a Estrutura de gestão de chaves (KMF).

Quando, como administrador, você instala a aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core, os módulos de criptografia e as configurações de criptografia para criptografar campos confidenciais junto com a KMF também são instalados automaticamente. Para gerenciar e auditar operações criptográficas em sua instância ServiceNow, como administrador, você pode optar por ativar opcionalmente o plug-in Criptografia de campo Enterprise (com.glide.now.platform.encryption).

Para obter mais informações sobre como obter Criptografia de campo Enterprise, consulte Activate Field Encryption . Para obter mais informações sobre como selecionar o módulo de criptografia primário, consulte Criação de um módulo criptográfico .

Para obter mais informações sobre Criptografia de campo Starter e Criptografia de campo Enterprise, consulte .

Healthcare and Life Sciences Service Management Core campos criptografados

Tabela	Campo
sn_hcls_allergia	data_gravada
sn_hcls_allergia	data_início
sn_hcls_allergia	início_idade

Tradução automática

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

Healthcare and Life Sciences Service Management Core campos criptografados

Tabela	Campo
sn_hcls_claim_header	billed_drg_code
sn_hcls_claim_header	service_provider_id
sn_hcls_claim_header	nome
sn_hcls_claim_header	data_pagamento
sn_hcls_claim_header	data_julgada
sn_hcls_claim_header	data_aceita
sn_hcls_claim_header	paciente_conta_nº
sn_hcls_claim_header	data_enviada
sn_hcls_claim_header	nº_registro_médico
sn_hcls_claim_line	data_início_serviço
sn_hcls_claim_line	original_tcn
sn_hcls_claim_line	data_término_serviço
sn_hcls_claim_line	ndc_code
sn_hcls_claim_line	código_dente
sn_hcls_claim_line	receita_código
sn_hcls_claim_line	linha_título
sn_hcls_condition	data_gravada
sn_hcls_condition	início_idade
sn_hcls_condition	data_início

Tradução automática

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

Healthcare and Life Sciences Service Management Core campos criptografados

Tabela	Campo
sn_hcls_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	número_membro
sn_hcls_insurance_info_task	rx_group
sn_hcls_insurance_info_task	rx_bin
sn_hcls_medicamentos	motivo_desc
sn_hcls_medicamentos	status_reason
sn_hcls_medicamentos	data_hora_efetiva
sn_hcls_medicamentos	reason_code
sn_hcls_medicamentos	start_date
sn_hcls_medicamentos	end_date
sn_hcls_medicação_prescrição	external_id
sn_hcls_medicação_prescrição	status_reason
sn_hcls_member_plan	group_number
sn_hcls_member_plan	rx_pcn

Tradução automática

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

Healthcare and Life Sciences Service Management Core campos criptografados

Tabela	Campo
sn_hcls_member_plan	número_membro
sn_hcls_member_plan	rx_group
sn_hcls_member_plan	rx_bin
sn_hcls_observação	data_observada
sn_hcls_paciente	telefone_trabalho
sn_hcls_paciente	nome
sn_hcls_paciente	data_nascimento
sn_hcls_paciente	ocupação
sn_hcls_paciente	middle_name
sn_hcls_paciente	external_id
sn_hcls_paciente	primário_e-mail
sn_hcls_paciente	e-mail_secundário
sn_hcls_paciente	address_line
sn_hcls_paciente	nome_da_família
sn_hcls_paciente	estado civil
sn_hcls_paciente	ssn
sn_hcls_paciente	raça
sn_hcls_paciente	etnia
sn_hcls_paciente	given_name

Tradução automática

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

Healthcare and Life Sciences Service Management Core campos criptografados

Tabela	Campo
sn_hcls_paciente	mobile_phone
sn_hcls_paciente	home_phone
sn_hcls_paciente	falecido_data_hora
sn_hcls_paciente	fiador_id
sn_hcls_practioner	e-mail_secundário
sn_hcls_practioner	nome
sn_hcls_practioner	external_id
sn_hcls_practioner	nome_da_família
sn_hcls_practioner	mobile_phone
sn_hcls_practioner	telefone_trabalho
sn_hcls_practioner	given_name
sn_hcls_practioner	data_nascimento
sn_hcls_practioner	e-mail_trabalho
sn_hcls_practioner	primário_e-mail
sn_hcls_practioner	home_phone
sn_hcls_pre_auth_header	data_fax_recebida
sn_hcls_pre_auth_header	data_fax_recebida
sn_hcls_pre_auth_header	primary_preauth_num
sn_hcls_pre_auth_header	número_preauth_secundário

Tradução automática

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

Healthcare and Life Sciences Service Management Core campos criptografados

Tabela	Campo
sn_hcls_pre_auth_header	valid_from
sn_hcls_pre_auth_header	motivo
sn_hcls_pre_auth_header	anotações
sn_hcls_pre_auth_header	data_aprovada
sn_hcls_pre_auth_header	valid_to
sn_hcls_procedure	realizado_data_hora

Configuração de Espaço para lidar com solicitações relacionadas à saúde

Configure o espaço de assistência médica para permitir que os agentes de saúde exibam informações do paciente e gerenciem casos relacionados à saúde.

Como configurar o espaço de assistência médica para lidar com tarefas de solicitações de assistência médica

Tarefa	Descrição
Configurar informações do paciente no Espaço de saúde.	Configure a lista relacionada às informações do paciente no espaço de assistência médica usado por agentes de saúde.
Exibir informações do paciente em um caso de assistência médica.	Permita que os agentes de saúde exibam informações relevantes do paciente em um caso de saúde.

Nota:
Para obter mais informações sobre as tarefas necessárias para configurar o Espaço de assistência médica para agentes, consulte Configuração do espaço configurável .

Configuração de informações do paciente no espaço de assistência médica

Você pode configurar a lista relacionada às informações do paciente no espaço de assistência médica usado por agentes de saúde.

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

Por padrão, as informações do paciente são exibidas nas interações associadas a eles. Você pode configurar o Espaço configurável do CSM para exibir informações do paciente para um caso de saúde. Além disso, você pode configurar a lista relacionada Informações

Tradução automática

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

do paciente para um caso de saúde e função de usuário específicos. Para obter mais informações, consulte Exibição de informações do paciente em um tipo de caso de assistência médica no espaço de assistência médica.

Exibição de informações do paciente em um tipo de caso de assistência médica no espaço de assistência médica

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

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

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

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

Estender a tabela de casos de assistência médica

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: sn_hcls.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Na lista Tabelas, clique em **Novo**.
3. Preencha os detalhes do novo registro da tabela.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma tabela.
4. No campo **Tabela de extensão**, clique no ícone de pesquisa e pesquise e selecione a tabela sn_hcls_case.
5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

Configuração de interações para tipos de caso de assistência médica

Você pode adicionar uma ação de IU de criação de caso para permitir que os agentes criem um caso relacionado a assistência médica a partir de uma interação.

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

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

Como criar regras de ACL para acessar casos de assistência médica

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

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

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

Como gerenciar solicitações relacionadas a assistência médica no Espaço

Como agente de saúde, você pode usar o espaço de assistência médica para aceitar solicitações de pacientes por meio de bate-papo ou chamada telefônica e exibir informações relacionadas ao paciente.

Gestão de tarefasdo espaço de saúde

Tarefa	Descrição
Acessar o Espaço página principal.	Use a página principal em Espaço para verificar e acessar rapidamente os casos de saúde.
Responder a uma solicitação de assistência médica.	Aceite um item de trabalho e use um registro de interação para responder a uma solicitação de assistência médica.
Associar um registro de paciente a uma interação no Espaço.	Pesquise as informações do paciente em uma interação, revise e confirme as informações e preencha as informações na interação para resolver uma solicitação relacionada à saúde.

Tradução automática

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

Gestão de tarefasdo espaço de saúde

Tarefa	Descrição
Exibir informações do paciente no Espaço.	Exiba os detalhes de um paciente no espaço de assistência médica.

Exibição da página principal de casos relacionados à saúde no Espaço

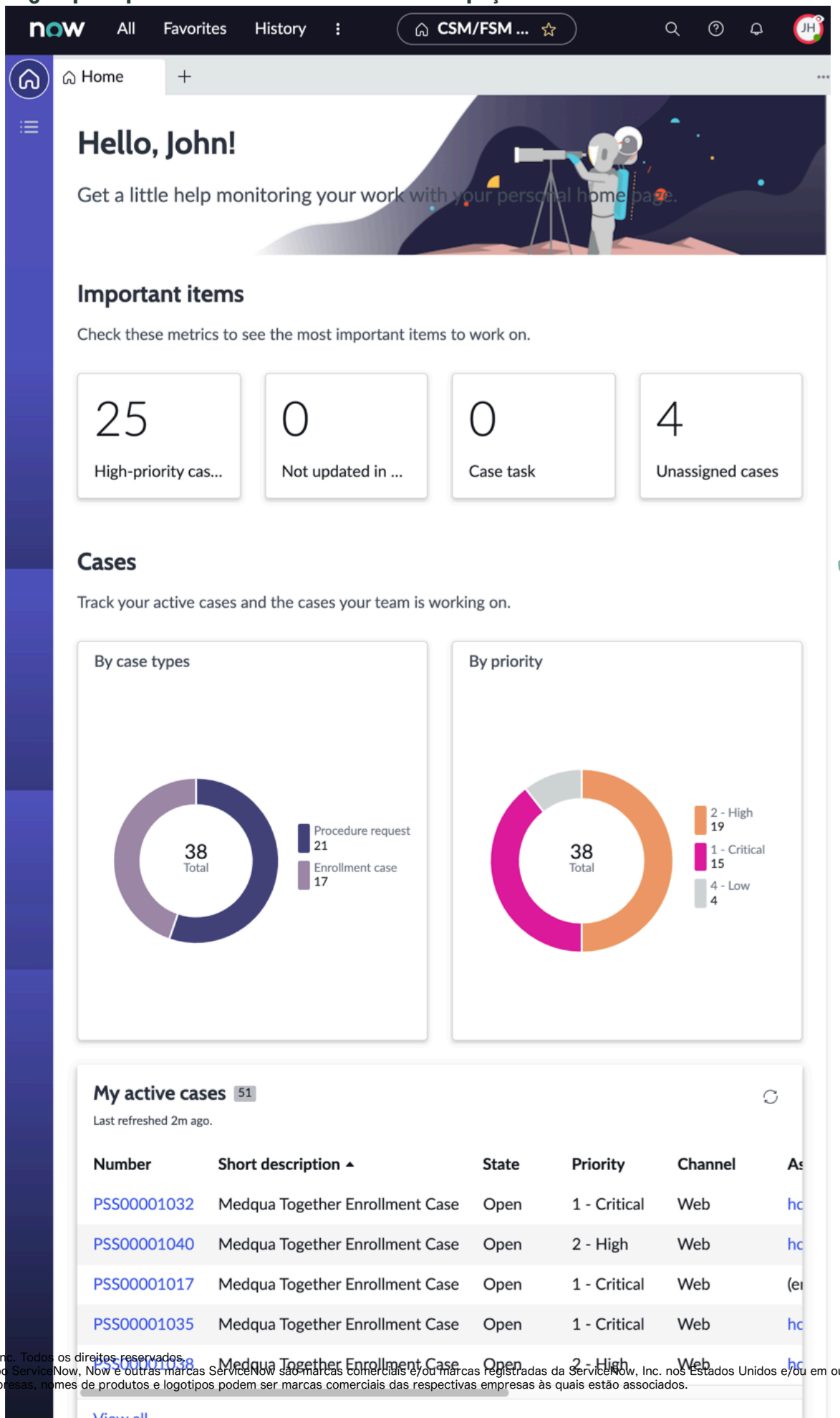
Como agente de saúde, você pode usar a página principal de Espaço para verificar e acessar rapidamente casos relacionados a saúde.

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

Tradução automática

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

Página principal de casos relacionados à saúde Espaço



Tradução automática

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

Como acessar e usar a página principal

Para acessar o Espaço para casos relacionados à saúde, navegue até **Tudo** > **Gestão de serviços de HCLS** > **Espaço de saúde**.

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

Na página principal de Espaço, os agentes podem:

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

Exibição de dados

Por padrão, o Espaço exibe dados nas seguintes seções:

- Itens importantes
- Casos
- Meus casos ativos

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

Itens importantes

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

Casos

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

Meus casos ativos

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

Nota:

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

Como responder a solicitações de assistência médica

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

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

Tradução automática

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

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

Associar um registro de paciente a uma interação no Espaço

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hcls.healthcare_agent, sn_hcls.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

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

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

   Nota:
   Se você não conseguir encontrar um registro de paciente, poderá criar um registro de paciente a partir de uma interação. Para obter mais informações, consulte Criar um registro de paciente no Espaço.

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

Resultado

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

Tradução automática

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

Criar um registro de paciente no Espaço

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hcls.healthcare_agent, sn_hcls.manager

Procedimento

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

Resultado

O registro do paciente foi criado. Você pode verificar o paciente para associar o registro do paciente à interação. Para obter mais informações, consulte Associar um registro de paciente a uma interação no Espaço.

Exibição de informações do paciente no Espaço

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

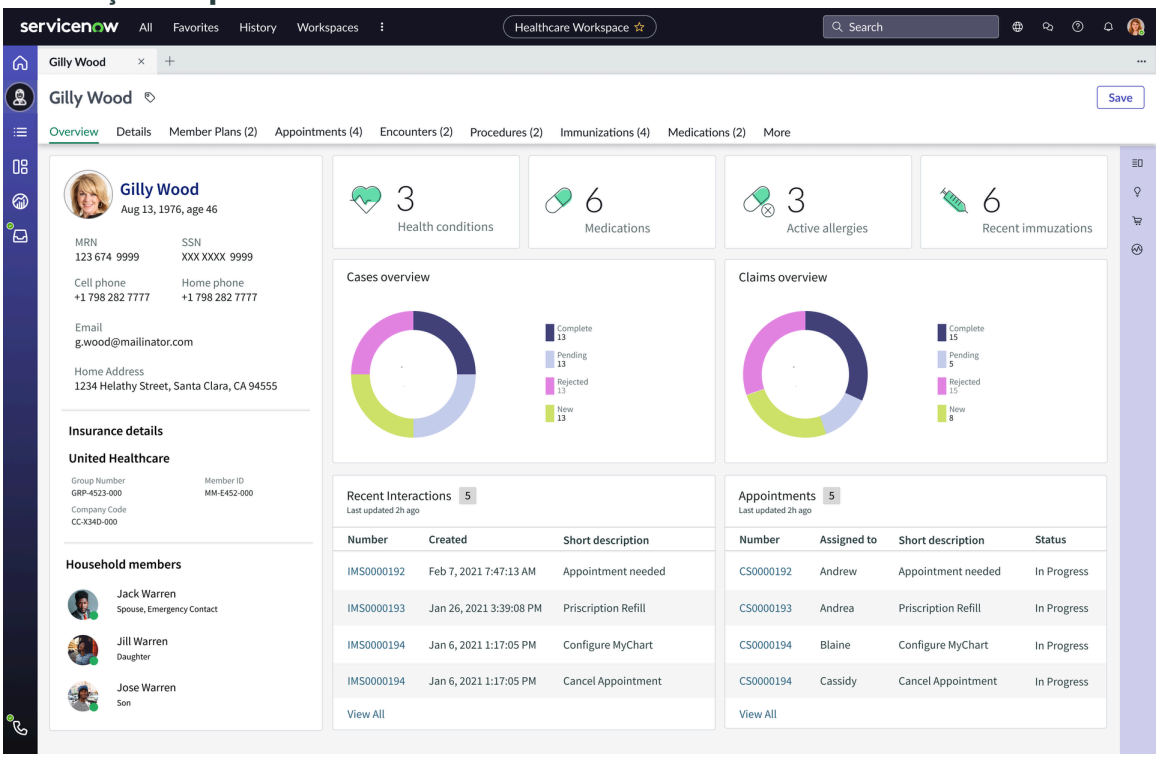
A guia Visão geral das informações do paciente em Espaço fornece vários detalhes sobre um paciente, permitindo a exibição de 360 graus do paciente. A lista relacionada é exibida nos formulários de Interação e Caso de assistência médica.

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

Tradução automática

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

Informações do paciente



Informações do paciente exibidas em Espaço

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

Tradução automática

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

Informações do paciente exibidas em Espaço

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

Tradução automática

Resumo de caso usando o Now Assist

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

A aplicação Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas Core aproveita os recursos de IA generativos de Now Assist da Customer Service Management para fornecer um resumo de casos em Espaço.

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

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

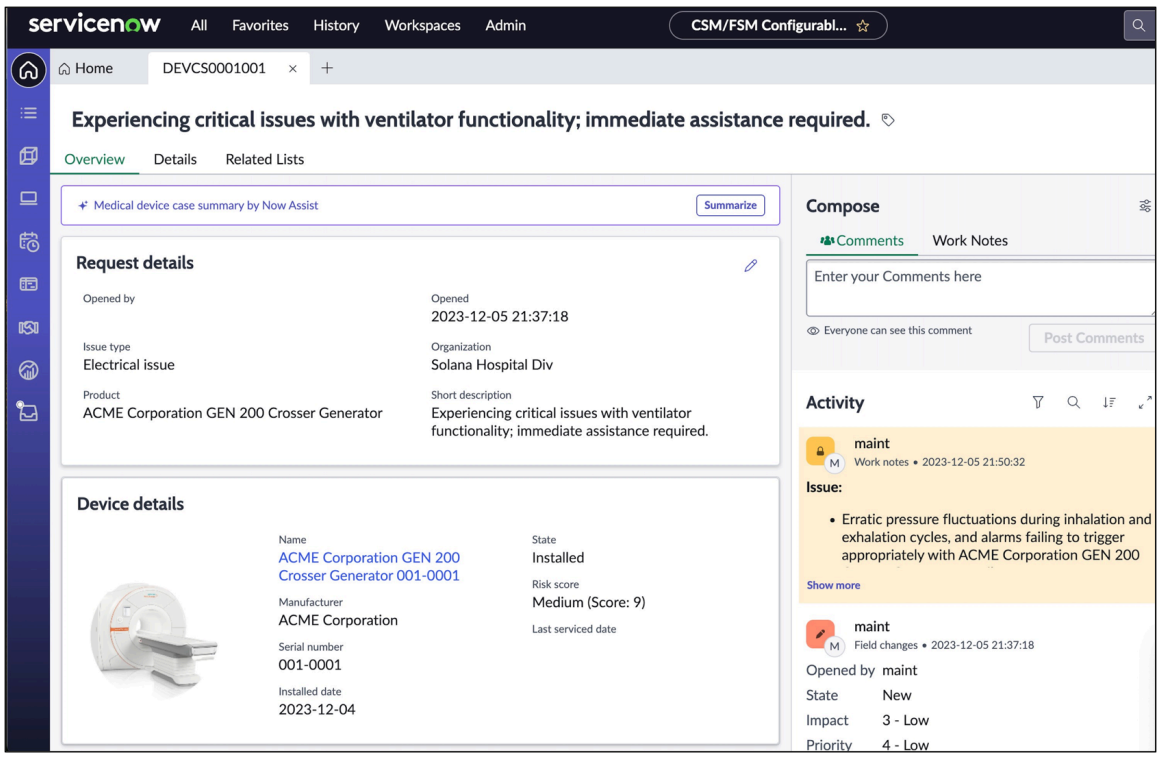
- Gere um resumo inicial de um caso para que você possa entender o contexto do caso.
- Resuma todo o trabalho que foi feito em um caso.

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

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent

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

Como usar o resumo de caso no HCLS



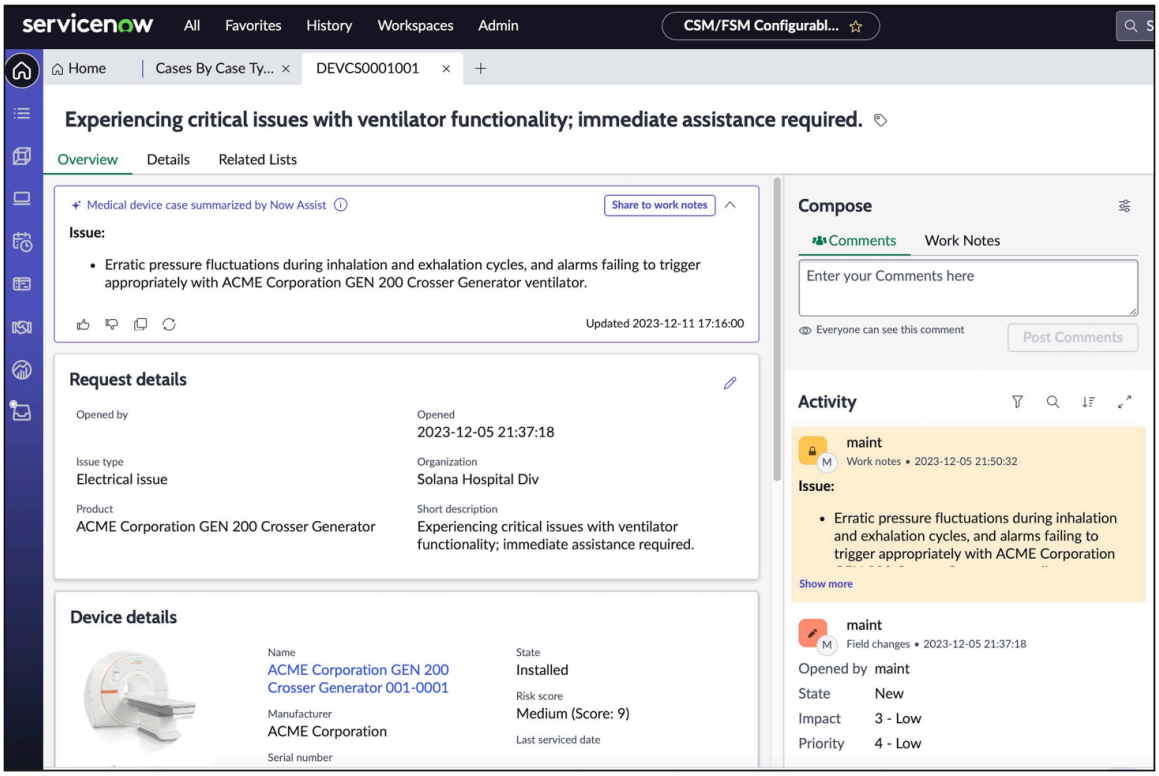
O painel de resumo do caso é exibido na guia Visão geral.

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

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

Tradução automática

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



O resumo é exibido no painel de resumo do caso depois de gerado. Os usuários podem dar feedback e compartilhar o resumo em suas anotações de trabalho.

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

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

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

Como usar o Portal do paciente para Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas

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

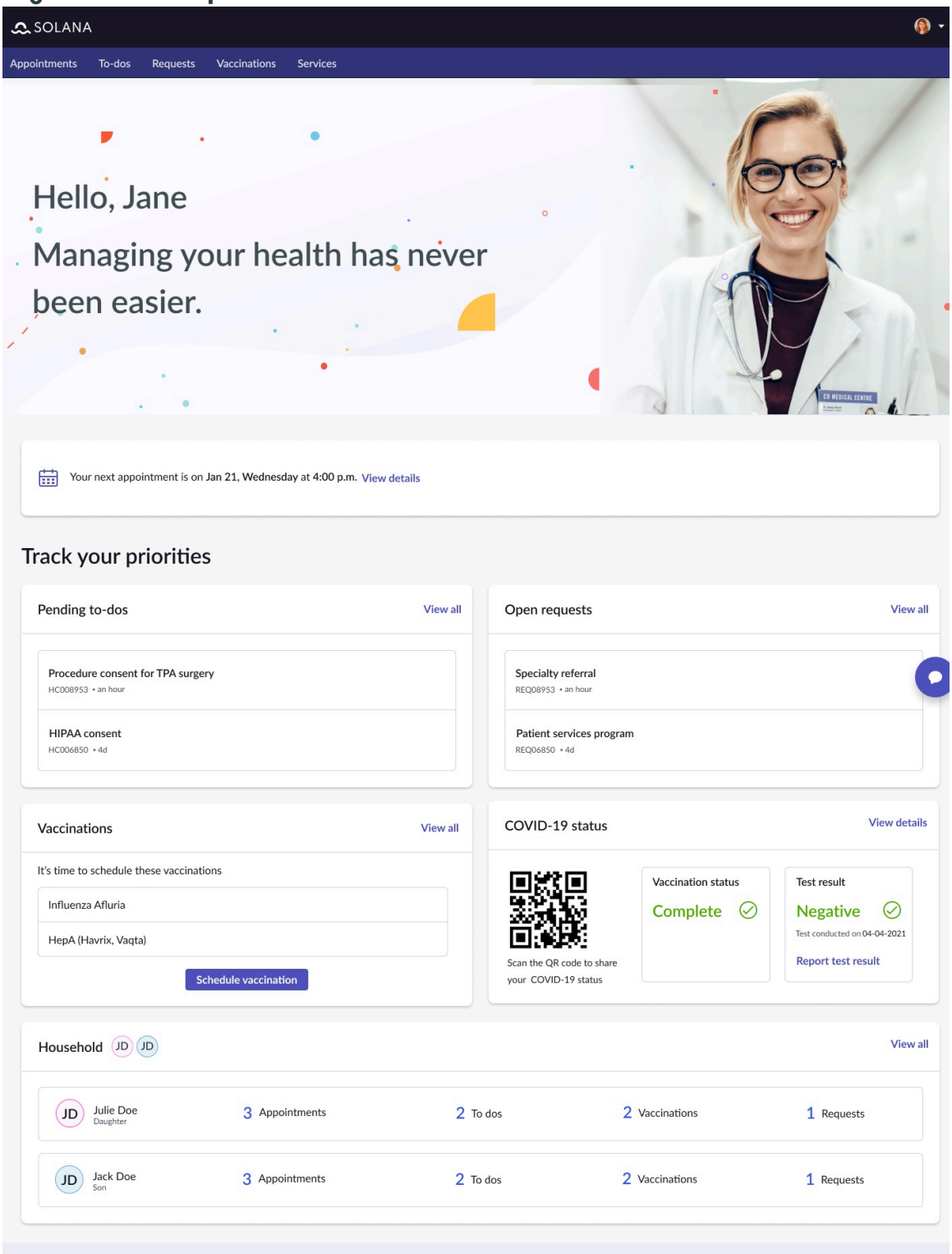
Como um usuário com a função sn_hcls. Patient, você pode acessar a página do Portal do paciente registrando-se no Portal do paciente. Para começar com o Portal do paciente, talvez você precise primeiro aceitar a política de privacidade da sua instituição de saúde e, em seguida, inserir as principais informações pessoais.

No Portal do paciente, você pode solicitar serviços de saúde, concluir suas tarefas pendentes e receber notificações para fornecer a aprovação ou as informações necessárias. Você também pode verificar as informações de saúde dos membros da sua residência.

Tradução automática

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

Páginado Portal do paciente



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

Exibir o lembrete do próximo compromisso

Exiba o lembrete do seu próximo compromisso na página do Portal do paciente. Você pode exibir os detalhes do compromisso clicando em **Exibir detalhes** ao lado do lembrete na página do Portal do paciente.

Exibir e concluir tarefas pendentes

Tradução automática

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

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

Exibir solicitações

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

Exibir vacinas sugeridas e programá-las

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

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

Exibir o status de vacinação contra a COVID-19

Veja você mesmo o status de vacinação contra a COVID-19 quando o Vaccine Administration Management (VAM) estiver instalado.

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

Exibir membros da residência

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

Exibir compromissos

Exiba seus compromissos futuros e passados e seus detalhes.

Solicitar serviços de saúde

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

Acessar recursos de autoatendimento

Interaja com Virtual Agent para resolver suas dúvidas sobre saúde, verificar o status de suas solicitações ou buscar outras informações.

Acessar artigos e perguntas frequentes

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

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

Tradução automática

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

Registro no Portal do paciente

Como paciente, você pode criar uma conta em um portal do paciente para aproveitar seus serviços de saúde on-line, incluindo o agendamento de vacinas.

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

Inserção de informações pessoais importantes no Portal do paciente

Como paciente, depois de se registrar no Portal do paciente, você pode fornecer suas informações pessoais para ajudar as organizações a determinar seus serviços de saúde.

As principais informações pessoais são exigidas pelos provedores de saúde para vários fins, incluindo a determinação da programação de suas vacinas.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core referência

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

Componentes instalados com Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

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

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

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

Funções principais da Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas

Função	Descrição	Contém as funções
sn_hcls.admin	Administra quem pode acessar dados confidenciais, restringindo como os usuários adquirem funções nas aplicações Healthcare and Life Sciences.	• decisão_tabela_admin • sn_doc.admin • sn_hcls.manager • sn_previsit.admin

Tradução automática

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

Funções principais da Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas

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

Tradução automática

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

Funções principais da Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas

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

Tradução automática

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

Funções principais da Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas

Função	Descrição	Contém as funções
	(CRUD) em objetos de saúde em uma instância ServiceNow. Além disso, cria e gerencia contas, contatos, relacionamentos de conta, relacionamentos de contato e relacionamentos de consumidor de conta.	• sn_customerservice.customer_data_vi • sn_hcls.clinical_data_writer • sn_hcls.foundation_data_writer • sn_hcls.health_insurance_data_writer • sn_hcls. Patient_data_writer • sn_hcls.practitioner_data_writer • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_writer • sn_previsit. Patient_service_agent
sn_hcls.paciente	Exibe os próprios registros, incluindo casos de saúde, endereços, dados do paciente e dados clínicos como paciente. Além disso, exibe os registros de outros pacientes, incluindo os endereços dos quais eles são os representantes autorizados. Adiciona comentários aos casos de saúde e de quem é o representante autorizado. Exibe os membros da residência, se houver. Os membros da residência e os endereços associados a um paciente são mantidos usando as tabelas Membro da residência [csm_household_member] e Local [cmn_location], respectivamente. Para obter mais informações sobre membros da residência e seus relacionamentos, consulte Residências do modelo de dados do setor. O local está associado ao domínio base no CSDM	• sn_customerservice.Consumer • sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls. Patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer

Tradução automática

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

Funções principais da Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas

Função	Descrição	Contém as funções
	(Common Service Data Model).	
sn_hcls. Patient_data_viewer	Exibe detalhes dos dados do paciente, como consentimento do paciente e da apólice.	Nenhum(a)
sn_hcls. Patient_data_writer	Edita detalhes dos dados do paciente, como consentimento do paciente e da apólice.	sn_hcls. Patient_data_viewer
sn_hcls.praticante	Acessa e exibe dados de saúde relacionados a pacientes como um profissional de saúde (enfermeira de triagem ou coordenador clínico). Cria prescrições de medicamentos. Criar vacinas.	• sn_customerservice.customer_data_vi • sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls. Patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer
sn_hcls.practitioner_data_viewer	Exibe detalhes dos dados do médico, como médico e instalação do médico.	Nenhum(a)
sn_hcls.practitioner_data_writer	Edita detalhes dos dados do médico, como médico e instalação do médico.	sn_hcls.practitioner_data_viewer
sn_hcls.report_viewer	Exibe relatórios gerados a partir de tabelas às quais eles têm acesso como agentes ou gerentes.	Nenhum(a)
sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer	Exibe detalhes dos dados do ciclo de receita, como sinistros.	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Funções principais da Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas

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

Tabelas instaladas

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

Tradução automática

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

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

Tradução automática

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

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

Tradução automática

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

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

Tradução automática

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

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

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

Plug-ins instalados

Plug-ins do Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Plug-in	Descrição
Plug-in Encryption Support (com.glide.encryption)	Criptografa colunas de tabela e anexos associados a um sistema EMR nas aplicações Healthcare and Life Sciences.
Plug-in Local de negócios (com.snc.business_location)	Permite que você crie uma estrutura organizacional que inclui locais de assistência médica.
Plug-in Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)	Captura a base de instalação de um cliente criando produtos vendidos, itens-base de instalação e produtos instalados para permitir que os agentes de atendimento ao cliente rastreiem facilmente os problemas até o produto correto, instâncias desse produto e outras entidades que possam afetar seu funcionamento.
Plug-in Modelos de documento (com.snc.document_templates)	Permite que você crie modelos de documento HTML e PDF para gerar cartas ou documentos padrão.
Plug-in Customer Service Household (com.snc.household)	Permite que você crie residências, defina os membros de uma residência e identifique relacionamentos entre membros da residência.

Tradução automática

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

Plug-ins do Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Plug-in	Descrição
Base para Playbook Experience (com.glide.playbook_experience.config)	Permite que você visualize e interaja com fluxos de trabalho do processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefas.

Aplicações do ServiceNow Store instaladas

Aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core Store instalada

App	Descrição
Componentes da Playbook Experience (now_playbook_exp)	Permite que você acesse os componentes da Playbook Experience para exibir e interagir com execuções de processo em Construtor de IU páginas e no Espaço de assistência médica.
Playbook Experience (sn_playbook_exp)	Permite que você exiba e interaja com fluxos de trabalho do processo de negócios em tempo real.
Playbooks para Customer Service Management (sn_csm_playbook)	Habilita a Espaço configurável do CSM playbook experience.
Gestão de catálogo de produtos Core (sn_prd_pm)	Inclui o modelo de dados do catálogo de produtos base e a funcionalidade para definir especificações de produtos, serviços e recursos e ofertas de produtos com base nessas especificações
Base para o setor (com.sn_ind)	Inclui objetos comuns, artefatos de código e definições de solicitação para aplicações verticais do setor.
Componentes de IU do CIWF (sn_ciwf_ui_cmpnt)	Inclui temas comuns, widgets e artefatos de código para aplicações de fluxo de trabalho do cliente e do setor.
CMDB CI Class Models	Inclui modelos de classe para dispositivos médicos que estendem a hierarquia de classes do CMDB, incluindo descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes, se aplicável.

Tradução automática

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

Trabalhos agendados instalados

Trabalhos agendados do Core de Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas instalados

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

Regras de negócio instaladas

Regras de negócio do Healthcare and Life Sciences Service Management Core instaladas

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
Adicionar/ atualizar plano de membro	Atualizar informações de seguro [sn_hcls_insurance_info_task]	Após a atualização	Atualiza o plano do membro quando o tipo de pagamento é definido como seguro.
Preencher nome automaticamente	Médico [sn_hcls_pr incident]	Antes de inserir e atualizar	Preenche o valor do campo **Nome** do campo de prefixo, nome fornecido, sobrenome ou sufixo quando o campo **Nome** na tabela Praticante [sn_hcls_practitioner] não está definido.
Limpar seguro se o paciente optar pelo autopagamento	Atualizar informações de seguro [sn_hcls_insurance_info_task]	Antes da atualização	Atualiza o campo do pagador quando o tipo de pagamento é definido como pagamento automático.
Criar consumidor para o paciente se não estiver definido	Paciente [sn_hcls_patient]	Após a inserção	Cria o registro do consumidor depois que um paciente é criado e define o campo **Consumidor** a partir do registr do paciente e associa o consumidor ac paciente.
Criar definição de dosagem	Especificação de dosagem [sn_hcls_dosage_specification]	Antes de inserir e atualizar	Cria uma definição de dosagem para uma especificação de dosagem.
Criar variáveis de dosagem	Especificação de dosagem [sn_hcls_dosage_specification]	Antes de inserir e atualizar	Cria variáveis de dosagem para características de especificação.

Tradução automática

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

Regras de negócio do Healthcare and Life Sciences Service Management Core instaladas

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
Acesso do paciente à tabela de alergia	Intolerância a alergias [sn_hcls_allergy]	Antes da consulta	Executa a consulta Alergias - autorizada a exibir antes quando um paciente consulta a tabela Intolerância a alergias [sn_hcls_allergy] na exibição de lista ou formulário.
Acesso do paciente à tabela de consultas	Consulta [sn_hcls_appointment]	Antes da consulta	Executa a consulta Alergias - autorizada a exibir antes quando um paciente consulta a tabela Intolerância a alergias [sn_hcls_allergy] na exibição de lista ou formulário.
Acesso do paciente à tabela de casos	Caso de assistência médica [sn_hcls_case]	Antes da consulta	Executa os casos de assistência médica - autorizados a exibir antes da consulta quando um paciente consulta a tabela Caso de assistência médica [sn_hcls_case] na exibição de lista ou formulário.
Acesso do paciente à tabela de cabeçalho do sinistro	Cabeçalho da queixa [sn_hcls_claim_header]	Antes da consulta	Executa os cabeçalhos do sinistro - autorizados a exibir antes da consulta quando um paciente consulta a tabela Cabeçalho do sinistro [sn_hcls_claim_header] na exibição de lista ou formulário.
Acesso do paciente à tabela de linhas de sinistro	Linha da queixa [sn_hcls_claim_line]	Antes da consulta	Executa as Linhas de sinistro - autorizadas a exibir antes da consulta quando um paciente consulta a tabela Linha de sinistro [sn_hcls_claim_line] na exibição de lista ou formulário.
Acesso do paciente à tabela de condições	Condição [sn_hcls_condition]	Antes da consulta	Executa a condição - autorizada a exibir antes da consulta quando um paciente consulta a tabela Condição [sn_hcls_condition] na exibição de lista ou formulário.
Acesso do paciente à tabela de encontro	Encontro [sn_hcls_encounter]	Antes da consulta	Executa os encontros - autorizados a exibir antes da consulta quando um paciente consulta a tabela Encontro [sn_hcls_encounter] na exibição de lista ou formulário.

Tradução automática

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

Regras de negócio do Healthcare and Life Sciences Service Management Core instaladas

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
Acesso do paciente à tabela de vacinação	Imunização [sn_hcls_immunization]	Antes da consulta	Executa a consulta Imunização - autorizada a exibir antes quando um paciente consulta a tabela Imunização [sn_hcls_immunization] na exibição de lista ou formulário.
Acesso do paciente à tabela de medicamentos	Medicação [sn_hcls_medication]	Antes da consulta	Executa a consulta Medicação - autorizada a exibir antes de quando um paciente consulta a tabela Medicação [sn_hcls_medication] na exibição de lista ou formulário.
Acesso do paciente à tabela do plano de membros	Plano de membro [sn_hcls_member_plan]	Antes da consulta	Executa o Plano de membro - autorizado a exibir antes da consulta quando um paciente consulta a tabela de Plano de membro [sn_hcls_member_plan] na exibição de lista ou formulário.
Acesso do paciente à tabela de observação	Observação [sn_hcls_observation]	Antes da consulta	Executa as observações - autorizadas a exibir antes da consulta quando um paciente consulta a tabela Observação [sn_hcls_observation] na exibição de lista ou formulário.
Acesso do paciente à tabela do paciente	Paciente [sn_hcls_patient]	Antes da consulta	Executa a consulta Pacientes - representada por mim antes quando um paciente consulta a tabela Paciente [sn_hcls_ Patient] na exibição de lista ou formulário.
Acesso do paciente à tabela de procedimentos	Procedimento [sn_hcls_procedure]	Antes da consulta	Executa os procedimentos - autorizado a exibir antes da consulta quando um paciente consulta a tabela Procedimento [sn_hcls_procedure] na exibição de lista ou formulário.
Preencher duração	Encontro [sn_hcls_encounter]	Antes de inserir e atualizar	Calcula e define a duração do encontro a partir dos valores start_time e end_time da tabela Encontro [sn_hcls_encounter].
Preencher o campo da	Local [sn_hcls_location]	Antes de inserir e atualizar	Define a organização gerenciadora do local primário, caso ainda não esteja definida.

Tradução automática

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

Regras de negócio do Healthcare and Life Sciences Service Management Core instaladas

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
organização gerenciada			
Preencher nome	Paciente [sn_hcls_patient]	Antes de inserir e atualizar	Preenche o valor do campo **Nome** a partir do prefixo, nome fornecido, sobrenome ou campo de sufixo quand o campo **Nome** na tabela Paciente [sn_hcls_ Patient] não está definido.
preencher plano de membro primário	Atualizar informações de seguro [sn_hcls_insurance_info_task]	Antes da inserção	Preenche as informações do plano de membro do campo **Plano de membro primário** da tabela Atualizar informações de seguro [sn_hcls_insurance_info_task].
Preencher válido até da validade dur	Consentimento com a política [sn_hcls_policy_consent]	Antes de inserir e atualizar	Define o valor válido até para um consentimento de política com base na data em que o consentimento foi dado e na duração da validade da política.
O NPI do profissional é exclusivo	Médico [sn_hcls_pr incident]	Antes de inserir e atualizar	Anula a operação de inserção ou atualização em caso de ID do profissional ou valor de campo NPI duplicado.
Definir consumidor no caso de assistência médica	Caso de assistência médica [sn_hcls_case]	Antes de inserir e atualizar	Define o campo **Consumidor** no caso de assistência médica [sn_hcls_case] como um paciente associado ao caso quando um caso de assistência médica é criado ou atualizado.
Definir consumidor no produto vendido de assistência médica	Produto vendido na área de saúde [sn_hcls_sold_product]	Antes de inserir e atualizar	Define o campo **Consumidor** na tabela Produto vendido para assistência médica [sn_hcls_sold_product] com o nome do consumidor do paciente.
Definir data de inscrição	Serviço de programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program_service]	Antes da atualização	Define o valor do campo **Data de inscrição** como a data e hora atuais quando o estado do serviço do programa inscrito muda para **Inscrito**.
Definir data de inscrição	Programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program]	Antes da atualização	Define o valor do campo **Data de inscrição** como a data e hora atuais

Tradução automática

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

Regras de negócio do Healthcare and Life Sciences Service Management Core instaladas

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
			quando o estado do programa inscrito muda para **Inscrito**.
Definir data de execução	Serviço de programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program_service]	Antes da atualização	Define o valor do campo **Data de cumprimento** como a data e hora atuais quando o estado do serviço do programa inscrito muda para **Preenchido**.
Definir detalhes de dosagem a partir de variáveis	Prescrição de medicação [sn_hcls_medication_prescription]	Antes de inserir e atualizar	Copia valores de variáveis de uma característica de dosagem em uma receita de medicamento para o campo real nos detalhes da dosagem na receita de medicamento, conforme mapeado pela inclusão de script `DosageCharacteristicsMapper`.
Definir nome de exibição	Modelo de produto de medicação [sn_hcls_medication_product]	Antes de inserir e atualizar	Define o nome de exibição de um produto de medicamento para o nome do modelo do produto anexado ao código do formulário.
Definir a organização de gestão como a organização do local	Local do médico [sn_hcls_practitioner_facility]	Antes de inserir e atualizar	Define o campo **Organização** na tabela Organização de serviço [sn_customer_service_organization] para a organização gerenciadora do local.
Definir autopagamento do paciente	Atualizar informações de seguro [sn_hcls_insurance_info_task]	Após a atualização	Define os valores dos campos **Pagamento automático do paciente**, **Seguro verificado**e**Pré-autorização concluída** como verdadeiros quando o estado do caso muda para **Encerrado concluído** e o tipo de pagamento é selecionado como **Pagamento automático**.
Definir consentimentos de política inativos por política	Paciente [sn_hcls_patient]	Após a atualização	Define o registro de consentimento da política como inativo quando o status de uma política é atualizado para inativo.

Tradução automática

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

Regras de negócio do Healthcare and Life Sciences Service Management Core instaladas

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
Definir usuário a partir do usuário do médico	Local do médico [sn_hcls_practitioner_facility]	Antes da inserção	Define o campo **Usuário** na tabela Membro da organização de serviço [sn_csm_service_organization_member] como o campo **Usuário** do médico.
Acionar fluxo de documentos para caso de HC	Caso de assistência médica [sn_hcls_case]	Depois de inserir e atualizar	Avalia todas as decisões de documento que têm a referência de caso configurada como entrada e, quando as condições de decisão são atendidas, inicia o fluxo de trabalho de documento para o modelo de documento associado.
Atualizar informações do consumidor do paciente	Paciente [sn_hcls_patient]	Após a atualização	Define os campos **Número de telefone** e **E-mail** no registro do consumidor do registro do paciente associado.
Atualizar documentos gerados	Anexo [sys_attachment]	Após a inserção	Atualiza o campo **Documentos gerados** na tabela Caso de saúde [sn_hcls_case] com o nome dos documentos gerados ou anexados.
Atualizar campos com especificação de dosagem	Prescrição de medicação [sn_hcls_medication_prescription]	Antes de inserir e atualizar	Atualiza os valores do campo de diagnóstico primário, secundário e terciário de uma especificação de dosagem em uma receita de medicamento.
Atualizar paciente sobre o consentimento da política	Paciente [sn_hcls_patient]	Após a inserção	Atualiza o nome do paciente no registro de consentimento da política para um registro de paciente recém-criado.
Validar modelo de documento exclusivo para política	Política [sn_hcls_policy]	Antes de inserir e atualizar	Valida que somente uma política ativa está associada a um modelo de documento.
Validar e definir paciente	Tarefa de assistência médica [sn_hcls_task]	Antes da inserção	Define o valor do paciente na tabela Tarefa de assistência médica [sn_hcls_task].

Tradução automática

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

Regras de negócio do Healthcare and Life Sciences Service Management Core instaladas

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
Validar e definir SSN	Paciente [sn_hcls_patient]	Antes de inserir e atualizar	Valida que somente os últimos quatro dígitos estão definidos no campo **Número da previdência social** na tabela Paciente [sn_hcls_ Patient] e precede com *** - ** para definir o valor no banco de dados.
Validar relação e atualizar assinante	Plano de membro [sn_hcls_member_plan]	Antes de inserir e atualizar	Define o assinante como o paciente se o relacionamento estiver definido com Próprio. Valida o valor do campo de relacionamento se o assinante estiver definido.

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

Healthcare and Life Sciences tabelas de modelo de dados

As tabelas instaladas com a aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core permitem que você decida o modelo de dados, as tarefas e as ofertas de produtos para seus fluxos de trabalho Healthcare and Life Sciences.

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

Tabela de intolerância à alergia

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

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Tradução automática

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

Campos de formulário de Intolerância alérgica

Campo	Tipo de dados	Descrição
Idade de início	Cadeia de caracteres	Idade em que um indivíduo experimentou a alergia ou a intolerância pela primeira vez.
Código da alergia ou da intolerância	Referência	Identificador da alergia ou intolerância.
Categoria	Lista de seleção	Categoria de uma substância identificada associada à alergia ou intolerância. As seguintes categorias estão disponíveis por padrão: • Biológico • Ambiente • Alimento • Medicação Para obter mais informações sobre as categorias disponíveis, consulte categorias de intolerância a alergias definidas nas especificações FHIR.
Status clínico	Lista de seleção	Status da alergia ou intolerância em estudo clínico. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Ativo • Inativo • Resolvido Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status clínicos de intolerância e alergia definidos nas especificações de FHIR.
Criticidade	Lista de seleção	Estimativa do possível dano clínico ou gravidade de uma reação a uma substância identificada. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Alto • Baixo(a) • Não é possível acessar

Tradução automática

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

Campos de formulário de Intolerância alérgica

Campo	Tipo de dados	Descrição
		Para obter mais informações sobre os tipos disponíveis, consulte tipos de criticalidade de intolerância e alergia definidos nas especificações FHIR.
Data de início	Data/hora	Data e hora em que a alergia ou intolerância começou.
Data de registro	Data/hora	Data em que a primeira versão da alergia ou intolerância foi registrada na aplicação.
Encontro	Referência	Evento de assistência médica durante o qual esta intolerância à alergia foi declarada.
ID externa	Cadeia de caracteres	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico da intolerância à alergia. O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona uma nova alergia ou intolerância à sua instância ServiceNow. O valor inicial do campo **Número** é ALLR00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Intolerância a alergias [sn_hcls_allergy]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela .
Paciente	Referência	Paciente que tem alergia ou intolerância.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Tipo	Lista de seleção	Mecanismo fisiológico subjacente para um risco de reação. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Alergia • Intolerância Para obter mais informações sobre os tipos disponíveis, consulte tipos de intolerância à alergia definidos nas especificações FHIR.

Tradução automática

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

Campos de formulário de Intolerância alérgica

Campo	Tipo de dados	Descrição
Status de verificação	Lista de seleção	Afirmação sobre a certeza associada a uma propensão ou risco potencial de uma reação à substância identificada. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Confirmado • Inserido com erro • Refutado • Não confirmado Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de verificação de intolerância a alergias definidos nas especificações FHIR.

Tabela de compromissos

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

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela de compromissos

Campo	Tipo de dados	Descrição
Hora de término real	Data/hora	Data e hora de término reais do compromisso.
Hora de início real	Data/hora	Data e hora de início reais do compromisso.
Comentários adicionais	Cadeia de caracteres	Informações detalhadas ou expandidas para oferecer suporte ao compromisso fornecido ao marcar o compromisso.

Tradução automática

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

Campos da tabela de compromissos

Campo	Tipo de dados	Descrição
ID do agendamento	Cadeia de caracteres	Identificador do agendamento inserido no sistema de registros médicos eletrônicos (EMR).
Status do agendamento	Lista de seleção	Status de um compromisso. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Chegou • Reservado • Cancelada • Submetidos a check-in • Inserido com erro • Executado • Não compareceu • Pendente • Proposto • Colocar na lista de espera Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de compromisso definidos nas especificações FHIR.
Tipo de agendamento	Lista de seleção	Estilo de consulta ou paciente que foi reservado no slot. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Check-up • Emergência • Acompanhamento • Rotina • Presencial Para obter mais informações sobre os tipos de compromisso, consulte tipos de compromisso definidos nas especificações FHIR.
Caso	Referência	Caso associado a este compromisso.
Condição	Referência	Condição associada ao compromisso.

Tradução automática

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

Campos da tabela de compromissos

Campo	Tipo de dados	Descrição
Descrição	Cadeia de caracteres	Breve descrição do compromisso como seria mostrada em uma linha de assunto em uma solicitação de reunião ou lista de compromissos.
Duração do agendamento	Duração	Duração real do compromisso.
Local	Referência	Local do compromisso.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do compromisso. O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona um novo compromisso à sua instância ServiceNow. O valor inicial do campo **Número** é APPT00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Appointment [sn_hcls_appointment]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela .
Observação	Referência	Observação associada ao compromisso.
Paciente	Referência	Nome do paciente.
Instruções do paciente	Cadeia de caracteres	Informações para o paciente sobre o compromisso. Por exemplo, solicite trazer uma referência ou jejuar a partir das 20h da noite anterior.
Profissional	Referência	Pessoa adicionada como médico. Os profissionais associados a um compromisso são referenciados na tabela Participante do compromisso [sn_hcls_appointment_participant].
Prioridade	Referência	Urgência do compromisso que é usada para tomar decisões informadas se for necessário redefinir as prioridades.
Procedimento	Referência	Atividade que é realizada em, com ou para um paciente como parte do compromisso.

Tradução automática

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

Campos da tabela de compromissos

Campo	Tipo de dados	Descrição
Hora de término solicitada	Data/hora	Data e hora de término propostas do agendamento solicitado pelo paciente.
Hora de início solicitada	Data/hora	Data e hora de início proposta do agendamento solicitado pelo paciente.
Categoria de serviço	Referência	Categoria ampla do serviço a ser realizado durante este compromisso. Para obter mais informações sobre as categorias de serviço, consulte categorias de serviço definidas nas especificações FHIR.
Tipo de serviço	Referência	Serviço específico a ser realizado durante este compromisso. Para obter mais informações sobre os tipos de serviço, consulte tipos de serviço definidos nas especificações FHIR.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Especialidade	Referência	Especialidade de um médico que seria necessário para executar o serviço solicitado nesta consulta.

Tabela de participante do compromisso

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

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Tradução automática

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

Campos da tabela de compromissos

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

Tabela de atributos

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

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Tabela de agendamentos

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

Tradução automática

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

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela Reservar compromisso

Campo	Tipo de dados	Descrição
Grupo de atribuição	Referência	Grupo de membros atribuído à tarefa de agendamentos.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico da tarefa de agendamentos. O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona uma nova tarefa de agendamentos à sua instância ServiceNow. O valor inicial do campo **Número** é APPTS00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Reservar compromisso [sn_hcls_book_appt_task]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela.
Paciente	Referência	Nome do paciente.
Caso primário	Referência	Caso de saúde ou seus tipos de caso estendidos associados à tarefa de agendamentos.
Profissional	Referência	Pessoa adicionada como médico.
Procedimento	Referência	Atividade que é realizada em, com ou para um paciente como parte do compromisso.
Descrição resumida	Cadeia de caracteres	Breve descrição da tarefa de agendamentos.
Estado	Lista de seleção	Status da tarefa de agendamentos.

Tradução automática

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

Campos da tabela Reservar compromisso

Campo	Tipo de dados	Descrição
		Os seguintes status de tarefa para uma reserva de compromisso estão disponíveis por padrão: • Cancelado • Concluído(a) • Solicitado

Tabela de diagnóstico de sinistro

A tabela de diagnóstico de sinistros [sn_hcls_claim_diagnosis] armazena informações de diagnóstico de sinistros.

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela de diagnóstico de sinistro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Sinistro	Referência	Sinistro associado enviado em nome de um paciente para uma organização pagadora.
Linha de sinistro	Referência	Linha de sinistro associada que contém detalhes dos itens pertencentes ao cabeçalho do sinistro.
Código de diagnóstico	Referência	Código usado para indicar o diagnóstico feito por um profissional de saúde.

Tabela de cabeçalho do sinistro

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

A tabela tem os seguintes recursos:

Tradução automática

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

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela de cabeçalho do sinistro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Valor adjudicado	Moeda	Valor ajustado pago pelo serviço pelo pagador primário.
Código do DRG faturado	Cadeia de caracteres	Código do grupo relacionado ao diagnóstico (DRG) para o grupo relacionado ao diagnóstico faturado.
Valor do sinistro	Moeda	Valor original enviado com o sinistro.
Data de aceitação	Data	Data em que o sinistro foi aceito pela organização pagadora.
Data da adjudicação	Data	Data em que o sinistro foi concedido para o pagamento.
Data de pagamento	Data	Data em que o sinistro foi pago pela organização pagadora.
Data de envio	Data	Data em que o sinistro foi enviado à organização pagadora.
Valor de redução da taxa	Moeda	Diferença entre o valor do sinistro original e o valor pago ajustado.
Número do registro médico	Cadeia de caracteres	Número do prontuário médico (MRN) do paciente conforme inserido no sistema de registros médicos eletrônicos (EMR).

Tradução automática

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

Campos da tabela de cabeçalho do sinistro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Plano do membro	Referência	Plano de membro associado ao paciente.
Nome	Cadeia de caracteres	Nome para identificar o cabeçalho da declaração.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do cabeçalho do sinistro. O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona um novo cabeçalho de declaração a uma instância. O valor inicial do campo **Número** é CLAIMHDR00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Cabeçalho do sinistro [sn_hcls_claim_header]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela .
Valor pago	Moeda	Valor a ser pago pelo paciente.
Paciente	Referência	Paciente em nome do qual o sinistro foi enviado.
Número da conta do paciente	Cadeia de caracteres	Número da conta do paciente conforme inserido no sistema EMR.
Valor a pagar do paciente	Moeda	Valor pelo qual o paciente é responsável.
Pagador	Referência	Nome da empresa listada como organização pagadora.
Cabeçalho de pré-autorização	Referência	Solicitação de pré-autorização associada.
Observações	Cadeia de caracteres	Comentários ou informações adicionais sobre o sinistro.
Provedor de serviço	Referência	Médico que prestou o serviço ao paciente.

Tradução automática

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

Campos da tabela de cabeçalho do sinistro

Campo	Tipo de dados	Descrição
ID do provedor de serviço	Cadeia de caracteres	Identificador do médico que forneceu o produto ou serviço ao paciente.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Status	Lista de seleção	Status do sinistro. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Ativo • Cancelada • Negado • Rascunho • Inserido com erro • Em espera • Pago • Suspenso Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de declaração definidos nas especificações FHIR.
Número do controle de transação	Cadeia de caracteres	Identificador exclusivo do sinistro no sistema do pagador.
Tipo	Lista de seleção	Tipo de sinistro. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Institucional • Oral • Farmacêutico • Profissional • Visão Para obter mais informações sobre os tipos de declaração disponíveis, consulte tipos de declaração definidos nas especificações FHIR.

Tradução automática

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

Tabela de linhas de sinistro

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

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela de linha de sinistro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Valor adjudicado	Moeda	Valor ajustado pago pelo serviço associado à linha do sinistro.
Sinistro	Referência	Sinistro original associado à linha do sinistro.
Modificador de código	Cadeia de caracteres	Modificador que ajuda a descrever ainda mais um código de procedimento sem alterar sua definição.
Comentários	Cadeia de caracteres	Informações adicionais sobre a linha de clama.
Dias/ Unidades	Cadeia de caracteres	Número de dias ou unidades do serviço fornecido.
Códigos de exceção	Cadeia de caracteres	Códigos de exceção associados à linha do sinistro.
Redução de taxa	Moeda	Diferença entre o valor do sinistro original e o valor pago ajustado.
Número de linha	Cadeia de caracteres	Número sequencial para distinguir o serviço enviado em um sinistro.
Status da linha	Lista de seleção	Status da linha do sinistro em vez do sinistro inteiro. Os seguintes status estão disponíveis por padrão:

Tradução automática

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

Campos da tabela de linha de sinistro

Campo	Tipo de dados	Descrição
		• Ativo • Cancelada • Negado • Rascunho • Inserido com erro • Em espera • Pago • Suspenso Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de declaração definidos nas especificações FHIR.
Título da linha	Cadeia de caracteres	Nome para identificar a linha do sinistro.
Local	Referência	Local onde o serviço foi realizado.
Código Nacional de Medicamentos	Cadeia de caracteres	Código do medicamento incluído no serviço conforme identificado nas diretrizes de cobrança do Código Nacional de Drogas (NDC).
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico da linha do sinistro. O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona uma nova linha de declaração a uma instância. O valor inicial do campo **Número** é CLAIMLN00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Linha de sinistro [sn_hcls_claim_line]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela.
Número do controle de transação original	Cadeia de caracteres	Identificador exclusivo do sinistro original no sistema do pagador.
Valor pago	Moeda	Valor total pago ou o serviço associado à linha do sinistro.

Tradução automática

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

Campos da tabela de linha de sinistro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Código do procedimento	Referência	Código para identificar o procedimento específico associado ao sinistro. O código é baseado na Terminologia de procedimento atual (CPT) ou no sistema de codificação Sistema de codificação de procedimento comum de assistência médica (HCPCS). Para obter mais informações sobre os códigos disponíveis, consulte códigos de procedimento definidos nas especificações FHIR.
Número de controle do provedor	Cadeia de caracteres	Número atribuído ao serviço pelo provedor de serviços para fins de acompanhamento e cobrança.
Código de receita	Cadeia de caracteres	Código de agrupamento de receitas associado à linha do sinistro.
Data de término do serviço	Data	Data de término do serviço para a linha do sinistro.
Preço do serviço	Moeda	Preço do serviço associado à linha do sinistro.
Provedor de serviço	Referência	Médico que prestou o serviço ao paciente.
Data de início do serviço	Data	Data de início do serviço para a linha do sinistro.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Código do dente	Cadeia de caracteres	Código do dente no qual o serviço foi realizado. Aplica-se somente a provedores odontológicos.

Tabela de condição

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

Tradução automática

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

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela de condições

Campo	Tipo de dados	Descrição
Localização anatômica	Referência	Locais do corpo onde a condição se manifestou.
Categoria	Lista de seleção	Categoria da condição. As seguintes categorias estão disponíveis por padrão: • Diagnóstico • Problema Para obter mais informações sobre as categorias disponíveis, consulte categorias de condição definidas nas especificações FHIR.
Status clínico	Lista de seleção	Status do sujeito em estudo clínico. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Ativo • Inativo • Recorrência • Recaída • Remissão • Resolvido Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status clínicos de condição definidos nas especificações de FHIR.
Código da condição	Referência	Identificador da condição, problema ou diagnóstico.

Tradução automática

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

Campos da tabela de condições

Campo	Tipo de dados	Descrição
Data de registro	Data/hora	Data e hora em que a condição foi registrada pela primeira vez na aplicação. Este campo é definido automaticamente para a data e hora atuais.
Encontro	Referência	Evento de assistência médica durante o qual esta condição foi criada ou ao qual a criação deste registro está estritamente associada.
Identificador externo	Cadeia de caracteres	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico da condição. O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona uma nova condição à sua instância ServiceNow. O valor inicial do campo **Número** é COND00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Condição [sn_hcls_condition]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela .
Idade de início	Cadeia de caracteres	Idade em que um indivíduo adquire, desenvolve ou experimenta pela primeira vez uma condição ou sintomas de uma doença ou desordem.
Data de início	Data/hora	Data e hora em que a condição começou, na opinião do médico.
Paciente	Referência	Paciente associado ao registro de condição.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Status de verificação	Lista de seleção	Status de verificação para apoiar ou recusar o status clínico da condição. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Confirmado • Diferencial

Tradução automática

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

Campos da tabela de condições

Campo	Tipo de dados	Descrição
		• Inserido com erro • Provisório • Refutado • Não confirmado Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de verificação de condição definidos nas especificações FHIR.

Tabela de definição de dosagem

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

Principais recursos

- Estende a tabela Definição de solicitação [sn_ind_request_definition].
- Faz referência à tabela Especificação de dosagem [sn_hcls_dosage_specification].
- Inclui os detalhes da receita médica, o status de publicação da especificação de dosagem, o programa associado à especificação de dosagem e os detalhes do diagnóstico conforme armazenados na tabela Especificação de dosagem [sn_hcls_dosage_specification].

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela de definição de dosagem

Campo	Tipo de dados	Descrição
Ativo	Verdadeiro/ falso	Opção para habilitar a especificação de dosagem.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações adicionais sobre a especificação de dosagem.
Definição de dosagem	Referência	Modela a tabela Especificação de dosagem [sn_hcls_dosage_specification].

Tradução automática

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

Campos da tabela de definição de dosagem

Campo	Tipo de dados	Descrição
Produto de medicação	Referência	Produto de medicamento que está sendo prescrito para o paciente.
Nome	Cadeia de caracteres	Nome para identificar a especificação de dosagem.
Diagnóstico primário	Referência	Condição principal em um paciente enviada pelo médico como o motivo do serviço de saúde solicitado.
Programa	Referência	Programa associado ao produto de medicamento,
Diagnóstico secundário	Referência	Condição coexistente que pode existir em um paciente enviada pelo médico.
Estado	Cadeia de caracteres	Status da especificação de dosagem. Se você não publicou a especificação de dosagem, este campo será definido automaticamente como **Rascunho**. Se você já publicou a especificação de dosagem, este campo será definido automaticamente como **Publicado**.
Diagnóstico terciário	Referência	Cuidados médicos altamente especializados recomendados para o paciente pelo médico.

Tabela de especificação de dosagem

A tabela Especificação de dosagem [sn_hcls_dosage_specification] armazena as informações sobre a dosagem de produtos de medicação associada a um programa.

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Tradução automática

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

Campos da tabela de especificação de dosagem

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

Tabela de variáveis de dosagem

A tabela Variável de dosagem [sn_hcls_dosage_variable] armazena as variáveis configuradas para uma especificação de dosagem exibida no formulário de Prescrição de medicamento de uma aplicação Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas.

Tradução automática

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

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Tabela de encontro

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

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela de encontro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Compromisso	Referência	Compromisso marcado como atendido e vinculado ao encontro.
Duração	Duração	Tempo durante o encontro em que o participante participou. Este campo é definido automaticamente para a duração entre **a hora de início** e **a hora de término** de um encontro.
Tipo de encontro	Referência	Tipo de encontro.
Hora de término	Data/hora	Data e hora em que a participação de um paciente no encontro terminou.
ID externa	Cadeia de caracteres	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Local	Referência	Local de assistência médica onde ocorre o encontro.

Tradução automática

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

Campos da tabela de encontro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do encontro. O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona um novo encontro à sua instância ServiceNow. O valor inicial do campo **Número** é ENC00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Encontro [sn_hcls_encounter]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela .
Encontro primário	Referência	Evento de saúde primário associado ao encontro.
Paciente	Referência	Paciente envolvido no encontro.
Profissional	Referência	Profissional envolvido no encontro.
Tipo de prioridade	Referência	Urgência do encontro que é usada para tomar decisões fundamentadas se for necessário redefinir as prioridades.
Provedor de serviço	Referência	Organização de saúde responsável pelos serviços incluídos no encontro.
Tipo de serviço	Referência	Categoria ampla do serviço a ser fornecido. Para obter mais informações sobre os tipos disponíveis, consulte tipos de serviço definidos nas especificações FHIR.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Hora de início	Data/hora	Data e hora em que a participação de um paciente no encontro começou.
Status	Lista de seleção	Status do encontro. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Chegou • Cancelada • Inserido com erro

Tradução automática

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

Campos da tabela de encontro

Campo	Tipo de dados	Descrição
		• Terminado • Em andamento • De licença • Planejado • Avaliado • Desconhecido Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de encontro definidos nas especificações FHIR.

Tabela Programa inscrito

A tabela Programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program] armazena os programas em que um paciente foi inscrito.

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela Programa inscrito

Campo	Tipo de dados	Descrição
Data de Inscrição	Data	Data em que o paciente foi inscrito no programa.
Data da solicitação	Data	Data em que o paciente solicitou a inscrição no programa.
Estado	Números inteiros	Estado do programa de inscrição. O estado é um dos seguintes tipos: • Cancelado • Inscrito • Executado

Tradução automática

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

Campos da tabela Programa inscrito

Campo	Tipo de dados	Descrição
		• Execução pendente • Rejeitado • Solicitado
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do programa inscrito. O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona uma nova observação à instância ServiceNow. O valor inicial do campo **Número** é ENPG00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela.
Paciente	Referência	Consumidor inscrito no programa como paciente.
Nome de Programa	Referência	Nome para identificar o programa inscrito.

Tabela Serviço de Programa Inscrito

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

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela Serviço de Programa Inscrito

Campo	Tipo de dados	Descrição
Data de Inscrição	Data	Data em que o paciente foi inscrito no serviço do programa.

Tradução automática

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

Campos da tabela Serviço de Programa Inscrito

Campo	Tipo de dados	Descrição
Data de execução	Data	Data em que o serviço foi realizado para o paciente.
Data solicitada	Data	Data em que o serviço foi solicitado pelo paciente.
Estado	Números inteiros	Estado do serviço do programa de inscrição. O estado é um dos seguintes tipos: • Cancelado • Inscrito • Executado • Execução pendente • Rejeitado • Solicitado
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do serviço de programa inscrito. O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona uma nova observação à instância ServiceNow. O valor inicial do campo **Número** é ENSRV00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Serviço de Programa Inscrito [sn_hcls_enrolled_program_service]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela .
Paciente	Referência	Consumidor ou conta que está inscrito no programa como um paciente.
Serviço de programa	Referência	Nome para identificar o serviço do programa inscrito.

Tabela de casos de saúde

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

Tradução automática

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

Principais recursos

- Estende a tabela Caso [sn_customerservice_case] para armazenar todos os casos de assistência médica associados a um paciente. Para obter mais informações, consulte Tabelas instaladas com Customer Service Management .
- Inclui o campo **Paciente** como um campo opcional e uma referência à tabela Paciente [sn_hcls_ Patient]. Para obter mais informações, consulte Tabela do paciente.
- Habilita tipos de caso de saúde, incluindo inscrição em programa de medicamentos, inscrição em testes clínicos, consulta de cobrança e solicitação de consulta do paciente.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Tabela de conjunto de códigos de assistência médica

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

Principais recursos

- Habilita tabelas de dados baseadas em HL7, incluindo especialidades de saúde, serviços, procedimentos e encontros.
- Habilita o agrupamento de todos os dados HL7 em conjuntos de códigos com atributos tipo, código e nome.
- Por padrão, o é compatível com as seguintes tabelas de dados baseadas em HL7:
  - Especialidade de atendimento
  - Condição
  - Observação
  - Procedimento
  - Alergia ou intolerância
  - Encontro
  - Local do corpo
  - Tipo de serviço
  - Categoria de serviço
  - Prioridade
  - Código da medicação
  - Código de formulário da medicação
  - Tipo de profissional

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Tradução automática

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

Campos da tabela de conjunto de códigos de assistência médica

Campo	Tipo de dados	Descrição
Código	Cadeia de caracteres	Valor de código, incluindo símbolos, expressões ou ambos.
ID de sistema de código	Cadeia de caracteres	Identificador do sistema que contém o conjunto de códigos.
Nome do sistema de código	Cadeia de caracteres	Nome do sistema que contém o conjunto de códigos.
Identificador externo	Cadeia de caracteres	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Nome	Cadeia de caracteres	Nome para identificar o código.
Tipo	Lista de seleção	Linguagem comum, incluindo conjunto de identificadores, nomes e códigos para identificar medições, observações e documentos de integridade. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Alergia ou intolerância • Local do corpo • Especialidade de atendimento • Condição • Encontro • Código de idioma • Código da medicação • Código de formulário da medicação • Observação • Tipo de profissional • Procedimento • Prioridade • Categoria de serviço • Tipo de serviço

Tradução automática

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

Campos da tabela de conjunto de códigos de assistência médica

Campo	Tipo de dados	Descrição
		Para obter mais informações sobre os conjuntos de códigos disponíveis, consulte conjuntos de valores todos os tipos definidos nas especificações FHIR.

Tabela de local de assistência médica

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

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela de local de assistência médica

Campo	Tipo de dados	Descrição
Altitude	Número de ponto flutuante	Altitude da localização geográfica absoluta.
Descrição	Cadeia de caracteres	Mais detalhes sobre o local que podem ser exibidos como informações adicionais para identificar o local além do nome.
Identificador	Cadeia de caracteres	O identificador associado do paciente.
Local	Referência	Localização física deste local de assistência médica. A entrada selecionada aqui preenche os campos de endereço.

Tradução automática

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

Campos da tabela de local de assistência médica

Campo	Tipo de dados	Descrição
Nome	Cadeia de caracteres	Nome para identificar o local de assistência médica.
Número	Cadeia de caracteres	Número de ID do paciente associado ao nome do paciente. Este campo é somente leitura.
Organização gestora	Referência	Organização que gerencia este local.
Local primário	Referência	Sys_id do local primário associado a este local.
Tipo físico	Lista de seleção	Forma física do local. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Área • Cama • Prédio • Gabinete • Corredor • Jurisdição • Nível • Sala • Estrada • Site • Veículo • Ala • Ala Para obter mais informações sobre os tipos físicos disponíveis, consulte tipos de local definidos nas especificações FHIR.
Status	Lista de seleção	Opção para indicar se o local de assistência médica está em uso. Os seguintes status estão disponíveis por padrão:

Tradução automática

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

Campos da tabela de local de assistência médica

Campo	Tipo de dados	Descrição
		• Ativo • Inativo • Suspenso Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de local definidos nas especificações FHIR.

Tabela da organização de assistência médica

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

Principais recursos

- Modela organizações de saúde de diferentes tipos, incluindo provedores e pagadores.
- Outras organizações de saúde podem ser aninhadas em e, ao mesmo tempo, associadas a vários locais de saúde.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela da organização de assistência médica

Campo	Tipo de dados	Descrição
Local de negócios	Referência	O local de negócios associado.
Identificador	Cadeia de caracteres	O identificador associado do paciente.
Nome	Cadeia de caracteres	Nome para identificar a organização de saúde.
Número	Cadeia de caracteres	Número de ID do paciente associado ao nome do paciente. Este campo é somente leitura.
Tipo de organização	Lista de seleção	Tipo de organização de saúde que você representa. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão:

Tradução automática

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

Campos da tabela da organização de assistência médica

Campo	Tipo de dados	Descrição
		• Patrocinador de pesquisa clínica • Grupo da comunidade • Instituição educacional • Governo • Provedor de assistência médica • Departamento do hospital • Negócio não relacionado à saúde • Equipes organizacional • Outro • Pagador • Empresa farmacêutica • Instituição religiosa Para obter mais informações sobre os tipos de organização disponíveis, consulte tipos de organização definidos nas especificações FHIR.
Primário(a)	Referência	Organização primária associada à organização.

Tabela de tarefas de assistência médica

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

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Tabela de vacinação

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

Tradução automática

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

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela de vacinação

Campo	Tipo de dados	Descrição
Administrado por	Referência	Médico que administrou o paciente.
Rota de administração	Lista de seleção	Via pela qual a vacina foi administrada. As seguintes rotas estão disponíveis por padrão: • Intradérmico • Intramuscular • Intravenoso • Nasal • Oral • Percutâneo • Subcutâneo • Transdérmico Para obter mais informações sobre as rotas disponíveis, consulte rotas de vacinação definidas nas especificações FHIR.
Local do corpo	Lista de seleção	Local do corpo em que a vacina foi administrada. Os seguintes sites do corpo estão disponíveis por padrão: • Braço esquerdo • Deltoide esquerdo • Glúteo médio esquerdo • Antebraço inferior esquerdo • Coxa esquerda • Vasto lateral esquerdo • Braço direito

Tradução automática

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

Campos da tabela de vacinação

Campo	Tipo de dados	Descrição
		• Deltoide direito • Coxa direita • Glúteo médio direito • Antebraço inferior direito • Vasto lateral direito Para obter mais informações sobre os locais do corpo, consulte locais de vacinação definidos nas especificações FHIR.
Data de administração	Data/hora	Data e hora em que a vacina foi administrada.
Número da dose	Números inteiros	Número de sequência da dose na série da vacina.
Quantidade de dosagem	Cadeia de caracteres	Quantidade de dose administrada ao paciente.
Encontro	Referência	Encontro do qual a vacinação fez parte.
ID externa	Cadeia de caracteres	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Local de assistência médica	Referência	Local de entrega do serviço no qual a vacina foi ou seria administrada.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico da vacinação. O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona uma nova vacinação à sua instância ServiceNow. O valor inicial do campo **Número** é IMM00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Imunização [sn_hcls_immunization]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela.
Observação	Referência	Observação associada à vacinação.

Tradução automática

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

Campos da tabela de vacinação

Campo	Tipo de dados	Descrição
Paciente	Referência	Paciente que recebeu a vacina e está sendo administrada.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Produto de vacina	Referência	Produto de vacina vendido ao paciente que está sendo administrado.
Doses recomendadas	Números inteiros	Número recomendado de dosagens para atingir a Imunidade.
Status	Lista de seleção	Status da vacinação. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Concluído(a) • Entrada incorreta • Não concluído Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de vacinação definidos nas especificações de FHIR.
Motivo do status	Cadeia de caracteres	Explicação do motivo pelo qual uma vacina não foi administrada.
Doença alvo	Referência	Doença evitável com vacina para a qual a dose está sendo administrada.
Data de vencimento da vacina	Data	Data em que o produto da vacina expira.
Número de lote da vacina	Cadeia de caracteres	Número de lote do produto da vacina.
Fabricante da vacina	Cadeia de caracteres	Fabricante do produto da vacina.

Tradução automática

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

Tabela de medicação

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

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela de medicamentos

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

Tradução automática

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

Campos da tabela de medicamentos

Campo	Tipo de dados	Descrição
Paciente	Referência	Paciente que recebeu a medicação e está sendo administrada.
Procedimento	Referência	Procedimento durante o qual a medicação está sendo administrada.
Produto de medicação	Referência	Medicamento vendido ao paciente.
Medicação primária	Referência	Produto de medicamento primário associado ao produto de medicamento.
Código do motivo	Cadeia de caracteres	Código definido pelo sistema que representa o motivo pelo qual um medicamento foi administrado.
Descrição do motivo	Cadeia de caracteres	Motivo pelo qual um medicamento foi administrado.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Data de início	Data	Data em que o paciente começou a tomar a medicação.
Status	Lista de seleção	Status da medicação. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Concluído(a) • Inserido com erro • Em andamento • Não concluído • Em espera • Parado • Desconhecido Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de medicação definidos nas especificações FHIR.

Tradução automática

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

Campos da tabela de medicamentos

Campo	Tipo de dados	Descrição
Motivo do status	Cadeia de caracteres	Explicação do status selecionado.

Tabela de Prescrição de medicamentos

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

Principais recursos

Inclui os detalhes da receita médica, o status da receita, a dosagem e os detalhes do diagnóstico.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela Prescrição de medicamentos

Campo	Tipo de dados	Descrição
Caso	Referência	Caso primário associado à receita de medicamento.
Dias de fornecimento	Números inteiros	Número de dias para os quais o medicamento é prescrito.
Data de criação	Data/hora	Data e hora em que a receita foi prescrita.
Instruções de dosagem	Cadeia de caracteres	Instruções para a dosagem do medicamento.
Identificador externo	Cadeia de caracteres	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Produto de medicação	Referência	Produto de medicamento que está sendo prescrito para o paciente.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do programa inscrito. O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona uma nova observação à instância ServiceNow. O valor inicial do campo **Número** é MEDPR00001001.

Tradução automática

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

Campos da tabela Prescrição de medicamentos

Campo	Tipo de dados	Descrição
		Nota: Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Prescrição de medicamentos [sn_hcls_medication_prescription]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela .
Organização	Referência	Provedor de saúde responsável pela receita médica.
Paciente	Referência	Nome do paciente a quem o medicamento será administrado.
Profissional	Referência	Nome do médico que solicitou a receita para o paciente.
Diagnóstico primário	Referência	Condição principal em um paciente enviada pelo médico como o motivo do serviço de saúde solicitado.
Prescrição anterior	Referência	Prescrição solicitada anteriormente para o paciente.
Prioridade	Lista de seleção	Urgência da receita que é usada para tomar uma decisão informada se precisar ser priorizada.
Quantidade	Decimal	Quantidade do medicamento especificado em um preenchimento.
Evento de medicação de referência	Referência	Encontro que identifica a ocorrência de contato entre o paciente e o profissional de saúde.
Recarregamentos	Números inteiros	Número de recargas autorizadas para o medicamento.
Diagnóstico secundário	Referência	Condição coexistente que pode existir em um paciente enviada pelo médico.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Status	Lista de seleção	Status da receita solicitada. Os seguintes status estão disponíveis por padrão:

Tradução automática

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

Campos da tabela Prescrição de medicamentos

Campo	Tipo de dados	Descrição
		• Ativo • Rascunho • Cancelado(a) • Concluído(a) • Inserido com erro • Expirado • Em espera • Parados • Desconhecido Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de receita médica definidos nas especificações FHIR.
Motivo do status	Cadeia de caracteres	Explicação do status selecionado.
Diagnóstico terciário	Referência	Cuidados médicos altamente especializados recomendados para o paciente pelo médico.
Data de início da validade	Data	Hora mais antiga do período de validade da receita médica.
Data de término da validade	Data	Hora mais recente do período de validade da receita médica.

Tradução automática

Tabela de item-base de instalação de dispositivo médico

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

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

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

Campos da tabela Item-base de instalação

Campo	Tipo de dados	Descrição
Item de Configuração	Referência	Dispositivo médico armazenado como um item-base de instalação.
Nome	Cadeia de caracteres	Nome para identificar o dispositivo médico.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do dispositivo médico. O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona um novo dispositivo médico à sua instância ServiceNow. O valor inicial do campo **Número** é IBITM0001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Item-base de instalação de dispositivo médico [sn_hcls_medical_device_install_base_item]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela.
PHI (Protected health information, informações de saúde protegidas)	Verdadeiro/falso	Opção para indicar se o dispositivo médico é um item de PHI (Protected Health Information, informações de saúde protegidas).
Pontuação de risco	Cadeia de caracteres	Classificação calculada para o dispositivo médico.
Número de série	Cadeia de caracteres	Número de série do dispositivo médico.
Organização de serviços	Referência	Localização do dispositivo médico.
Estado	Lista de seleção	Status de instalação do dispositivo médico. Os seguintes status de instalação de um dispositivo médico estão disponíveis por padrão: • Ausente • Cancelado • Em manutenção

Tradução automática

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

Campos da tabela Item-base de instalação

Campo	Tipo de dados	Descrição
		• Instalado • Pendente • Retirado • Roubado

Tabela de plano de membro

A tabela Member Plan [sn_hcls_member_plan] armazena os detalhes de um plano de seguro de saúde associado a um paciente.

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela do plano de membro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Vigente a partir de	Data	Data de início a partir da data em que o plano de membros entra em vigor.
Vigente até	Data	Data de término até quando o plano de membros entrar em vigor.
Identificador externo	Cadeia de caracteres	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Número do grupo	Cadeia de caracteres	Número do grupo ou número da apólice do membro.
Membro	Referência	Nome e sobrenome do membro associado.

Tradução automática

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

Campos da tabela do plano de membro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Número de membro	Cadeia de caracteres	Número de identificação exclusivo do paciente que permite que os provedores de saúde verifiquem a cobertura do seguro e organizem o pagamento dos serviços.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do plano do membro.
Paciente	Referência	Nome do paciente em cujo nome está o plano.
Prioridade do plano	Cadeia de caracteres	Prioridade do plano. A prioridade do plano é: • **Primário**: o primeiro plano de membro do qual o paciente é assinante e que é usado como se não houvesse outros planos para o paciente. • **Secundário**: o segundo plano de membro do qual o paciente está listado como dependente. • **Terciário**: o plano de terceiro membro a ser cobrado pelo paciente. O plano terciário é usado depois que os planos primário e secundário foram processados com sucesso.
Plano do pagador	Referência	Plano de membro tomado pelo paciente.
Relação com o assinante	Referência	Relacionamento do membro dependente com o assinante.
Compartimento de Rx	Cadeia de caracteres	Número para identificar como um medicamento sujeito a receita médica será reembolsado e para onde uma farmácia pode enviar um pedido de reembolso.
Grupo de Rx	Cadeia de caracteres	Valor alfanumérico ou numérico do plano do membro que é usado para processar benefícios de receita médica.
PCN de Rx	Cadeia de caracteres	Número de controle do processador (PCN) usado no roteamento de reembolsos farmacêuticos.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.

Tradução automática

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

Campos da tabela do plano de membro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Assinante	Referência	Registro do paciente do assinante.

Tabela de observação

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

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela de observação

Campo	Tipo de dados	Descrição
Localização anatômica	Referência	Sites do corpo da observação.
Categoria	Lista de seleção	Categoria de observação de alto nível. As seguintes categorias estão disponíveis por padrão: • Atividade • Prova • Criação de Imagens • Laboratório • Procedimento • Histórico social • Pesquisa • Terapia • Sinais vitais Para obter mais informações sobre as categorias disponíveis, consulte categorias de observação definidas nas especificações FHIR.

Tradução automática

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

Campos da tabela de observação

Campo	Tipo de dados	Descrição
Data da observação	Data/hora	Data e hora em que a observação foi registrada pela primeira vez na aplicação.
Encontro	Referência	Evento de saúde relacionado à observação.
ID externa	Cadeia de caracteres	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico da observação. O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona uma nova observação à instância ServiceNow. O valor inicial do campo **Número** é OBSV00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Observação [sn_hcls_observation]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela .
Observação	Referência	Código para um tipo de observação. Para obter mais informações sobre os códigos disponíveis, consulte códigos de observação definidos nas especificações FHIR.
Organização	Referência	Organização responsável pela observação.
Paciente	Referência	Paciente que está sendo observado.
Profissional	Referência	Médico responsável pela observação.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Status	Lista de seleção	Status de uma observação. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Alterado • Final

Tradução automática

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

Campos da tabela de observação

Campo	Tipo de dados	Descrição
		• Preliminar • Registrado Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de observação definidos nas especificações FHIR.
Status de verificação	Lista de seleção	Status de verificação para apoiar ou recusar o status clínico da condição ou diagnóstico. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Confirmado • Diferencial • Inserido com erro • Provisório • Refutado • Não confirmado Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de verificação de condição definidos nas especificações FHIR.

Tabela do paciente

A tabela Patient [sn_hcls_ Patient] armazena os detalhes de um paciente em sua organização de saúde.

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Tradução automática

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

Campos da tabela do paciente

Campo	Tipo de dados	Descrição
Local de nascimento	Referência	Local de nascimento do paciente.
Data de nascimento	Cadeia de caracteres	Data de nascimento do paciente.
Falecido	Verdadeiro/ falso	Opção para indicar que o paciente faleceu.
Data/hora do falecimento	Data/hora	Data e hora da morte do paciente.
Etnia	Lista de seleção	Grupo Étnico com o qual o paciente se identifica. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Hispânico ou latino • Não hispânico ou latino • Não é possível relatar devido a fazer política/direito
Nome	Cadeia de caracteres	Nome do paciente.
Sexo	Lista de seleção	Sexo do paciente. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Feminino • Masculino • Não binário • Não divulgado • Outro
ID do fiador	Cadeia de caracteres	Identificador que se aplica a uma pessoa responsável pelo pagamento de todas as cobranças de serviços solicitados em nome do paciente
Telefone residencial	Cadeia de caracteres	Número de telefone residencial do paciente.

Tradução automática

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

Campos da tabela do paciente

Campo	Tipo de dados	Descrição
Intérprete necessário	Verdadeiro/ falso	Opção para indicar que um intérprete é necessário durante as interações com o paciente.
É DOB estimada	Verdadeiro/ falso	Opção para indicar a data de nascimento (DOB) do paciente é um valor estimado.
Código de idioma	Referência	Representa o idioma preferencial de interação do paciente.
Sobrenome	Cadeia de caracteres	Sobrenome do paciente.
Estado civil	Lista de seleção	Estado civil do paciente.
Nome do meio	Cadeia de caracteres	Nome do meio do paciente.
Telefone celular	Cadeia de caracteres	Número de telefone celular do paciente.
Ocupação	Cadeia de caracteres	Ocupação do paciente.
Nome	Cadeia de caracteres	Nome para identificar o paciente.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do paciente. O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona um novo paciente a uma instância. O valor inicial do campo **Número** é PAT00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Paciente [sn_hcls_ Patient]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela .
Canal preferencial	Lista de seleção	Canal de comunicação preferencial do paciente, incluindo e-mail, telefone ou bate-papo.

Tradução automática

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

Campos da tabela do paciente

Campo	Tipo de dados	Descrição
usado para comunicação		O valor depende do valor inserido no campo Método de comunicação preferencial.
Método de comunicação preferencial	Lista de seleção	Método de comunicação preferencial do paciente, incluindo e-mail, texto ou telefone.
Prefixo	Cadeia de caracteres	Parte do nome do paciente que é adquirida como um título devido ao status acadêmico, jurídico, empregatício ou de fidalguia e que aparece no início do nome. Por exemplo, Sr. ou Sra.
E-mail primário	Cadeia de caracteres	Endereço de e-mail do paciente para o qual qualquer correspondência é enviada.
Raça	Lista de seleção	Etnia do paciente. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Indígena norte-americano ou nativo do Alasca • Asiático • Negro ou afro-americano • Nativo do Havaí ou de outra Ilha do Pacífico • Outra raça Não é possível relatar devido a fazer política/direito • Branco
Consentimento de pesquisa fornecido	Verdadeiro/ falso	Opção para indicar que o paciente deu consentimento para participar de programas de pesquisa.
E-mail secundário	Cadeia de caracteres	Endereço de e-mail alternativo do paciente.
Consentimento por SMS fornecido	Verdadeiro/ falso	Opção para indicar que o paciente deu consentimento para se comunicar com via SMS. As informações de saúde protegidas são compartilhadas somente se indicado.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.

Tradução automática

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

Campos da tabela do paciente

Campo	Tipo de dados	Descrição
Sufixo	Cadeia de caracteres	Parte do nome do paciente que é adquirida como um título devido ao status acadêmico, jurídico, empregatício ou de fidalguia e que aparece no final do nome. Por exemplo, MD ou PhD.
Telefone profissional	Cadeia de caracteres	Número de telefone comercial do paciente.

Tabela de identificador do paciente

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

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela do paciente

Campo	Tipo de dados	Descrição
Número	Cadeia de caracteres	Número de ID do paciente associado ao nome do paciente. Este campo é somente leitura.
Valor	Cadeia de caracteres	O valor do tipo de identificador associado. Por exemplo, se ID de seguro de saúde for selecionado no campo de tipo de identificador, o valor aqui deve refletir o número ou código de ID de seguro de saúde do paciente.
Tipo de identificador	Lista de seleção	O tipo de identificador do paciente indicado. As opções são: • Número do registro médico • Número de previdência social • ID do seguro de saúde • Carteira de motorista

Tradução automática

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

Campos da tabela do paciente

Campo	Tipo de dados	Descrição
		• Número de passaporte • Identificadores biométricos
Sistema do identificador	Cadeia de caracteres	O sistema associado a este identificador de paciente.
Paciente	Referência	O nome do paciente associado, conforme indicado no registro do paciente.
Válido de	Data/hora	A data a partir da qual este identificador é considerado válido.
Válido até	Data/hora	A data em que este identificador expira.
Autoridade de emissão	Cadeia de caracteres	A autoridade ou agência que emitiu este identificador de paciente.

Tabela de política

A tabela Política [sn_hcls_policy] armazena os detalhes de uma política compartilhada com pacientes nas aplicações Healthcare and Life Sciences.

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela de políticas

Campo	Tipo de dados	Descrição
Ativo	Verdadeiro/falso	Opção para indicar que a política está em uso.
Modelo de documento	Referência	Modelo de documento para gerar cartas ou documentos padrão associados à apólice. Este campo é usado somente quando o campo Tipo de política está definido como **Modelo de documento**.

Tradução automática

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

Campos da tabela de políticas

Campo	Tipo de dados	Descrição
		Nota: Você pode associar apenas uma política ativa a um modelo de documento. Para obter mais informações, consulte Configuração de modelos de documento para Healthcare and Life Sciences Service Management Core.
Link de política externa	URL	Referência externa à política incluída em um escopo de consentimento.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico da apólice. O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona uma nova política à sua instância ServiceNow. O valor inicial do campo **Número** é POL00001000. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Política [sn_hcls_policy]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela .
Categoria da política	Lista de seleção	Categoria de uma apólice. As seguintes categorias estão disponíveis por padrão: • Registro • Diretiva de cuidado antecipado • Não reanimar • Apenas emergência • Diretiva de assistência médica • Aviso de práticas de privacidade • Divulgação de informações • Consentimento do paciente • Documento de confirmação da política de privacidade • Documento da organização da política de privacidade Para obter mais informações sobre as categorias disponíveis, consulte conjunto de valores de categoria de consentimento definido nas especificações FHIR.

Tradução automática

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

Campos da tabela de políticas

Campo	Tipo de dados	Descrição
Nome da política	Cadeia de caracteres	Nome para identificar a política.
Tipo de política	Cadeia de caracteres	Tipo da política. Uma política é um dos seguintes tipos: • **Padrão**: uma apólice que não exige que um formulário de consentimento seja assinado por um paciente. • **Modelo de documento**: uma apólice que requer que um formulário de consentimento seja assinado por um paciente. Com o tipo de política Modelo de documento, um item de tarefa pendente é criado para o paciente assinar o formulário de consentimento.
Escopo	Lista de seleção	Tipo de consentimento incluído na política. Os seguintes tipos de escopo estão disponíveis por padrão: • Diretiva de cuidado antecipado • Pesquisa • Consentimento de privacidade • Tratamento Para obter mais informações sobre os escopos disponíveis, consulte conjunto de valores de escopo de consentimento definido nas especificações FHIR.
Duração da validade (em dias)	Cadeia de caracteres	Número de dias pelos quais a apólice é válida depois que um paciente assina a apólice.

Tabela de consentimento de política

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

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Tradução automática

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

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

Campos da tabela de consentimento de política

Campo	Tipo de dados	Descrição
Caso	Referência	Caso de saúde associado à apólice.
Data do consentimento	Data/hora	Data e hora em que o consentimento foi aceito.
Identificador externo	Cadeia de caracteres	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do consentimento. O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona um novo consentimento à sua instância ServiceNow. O valor inicial do campo **Número** é CON00001000. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Consentimento de política [sn_hcls_policy_consent]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela.
Paciente	Referência	Indivíduo que estabelece seu consentimento pessoal.
Política	Referência	Política coberta pelo consentimento.
Status	Lista de seleção	Status de um consentimento. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Ativo • Rascunho • Inativo • Proposto • Rejeitado Para obter mais informações sobre as categorias disponíveis, consulte conjunto de valores de estado de consentimento definido nas especificações FHIR.

Tradução automática

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

Campos da tabela de consentimento de política

Campo	Tipo de dados	Descrição
Assinado por um membro da família	Verdadeiro/ falso	Opção para indicar que o consentimento foi fornecido por um membro da residência do paciente.
Válido até o(a)	Data	Data até a qual a apólice é válida para um paciente. A data Válido até é calculada com base na duração de validade da apólice após a data em que o consentimento foi dado. **Nota:** O valor do campo **Status** é atualizado como ativo ou inativo com base na data **Válido até**.

Tabela do profissional

A tabela Practitioner [sn_hcls_practitioner] armazena os detalhes de um profissional de saúde em sua organização de saúde.

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela do profissional

Campo	Tipo de dados	Descrição
Ativo	Verdadeiro/ falso	Opção para indicar que o médico está associado à sua organização de saúde.
Cidade	Cadeia de caracteres	Cidade em que o médico está localizado.
País	Cadeia de caracteres	País onde o médico está localizado.

Tradução automática

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

Campos da tabela do profissional

Campo	Tipo de dados	Descrição
Data de nascimento	Data	Data de nascimento do médico.
Distrito	Cadeia de caracteres	Distrito da cidade em que o médico está localizado.
Vigente a partir de	Data	Data de início do período durante o qual o médico está autorizado a atuar no local.
Vigente até	Data	Data de término do período durante o qual o médico está autorizado a atuar no local.
Etnia	Lista de seleção	Grupo Étnico com o qual o médico se identifica. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Hispânico ou latino • Não hispânico ou latino • Não é possível relatar devido a fazer política/direito
Nome	Cadeia de caracteres	Nome do médico.
Sexo	Lista de seleção	Sexo do médico. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Feminino • Masculino • Não binário • Não divulgado • Outro
Telefone residencial	Cadeia de caracteres	Número de telefone residencial do médico.
Sobrenome	Cadeia de caracteres	Sobrenome do médico.
Telefone celular	Cadeia de caracteres	Número de telefone celular do médico.

Tradução automática

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

Campos da tabela do profissional

Campo	Tipo de dados	Descrição
Nome	Cadeia de caracteres	Nome para identificar o médico.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do médico. O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona um novo médico a uma instância. O valor inicial do campo **Número** é PRACT00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Praticante [sn_hcls_practitioner]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela .
ID ou NPI do profissional	Cadeia de caracteres	Identificador que se aplica à pessoa na função de médico.
Prefixo	Cadeia de caracteres	Parte do nome do médico que é adquirido como um título devido ao status acadêmico, jurídico, empregatício ou de fidalguia e que aparece no início do nome. Por exemplo, Médico ou Dr.
E-mail primário	Cadeia de caracteres	Endereço de e-mail do médico para o qual qualquer correspondência é enviada.
Raça	Lista de seleção	Raça do médico. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Indígena norte-americano ou nativo do Alasca • Asiático • Negro ou afro-americano • Nativo do Havaí ou de outra Ilha do Pacífico • Outra raça Não é possível relatar devido a fazer política/direito • Branco
E-mail secundário	Cadeia de caracteres	Endereço de e-mail alternativo do médico.

Tradução automática

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

Campos da tabela do profissional

Campo	Tipo de dados	Descrição
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Estado ou província	Cadeia de caracteres	Estado ou província em que o médico está localizado.
Endereço	Cadeia de caracteres	Endereço para correspondência do médico.
Sufixo	Cadeia de caracteres	Parte do nome do médico que é adquirido como título devido ao status acadêmico, jurídico, empregatício ou de fidalguia e que aparece no final do nome. Por exemplo, MD (Médico)
Email profissional	Cadeia de caracteres	Endereço de e-mail do médico associado ao perfil comercial do médico.
Telefone profissional	Cadeia de caracteres	Número de telefone comercial do médico.
CEP ou código postal	Cadeia de caracteres	CEP ou código postal do médico.

Tabela de local do profissional

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

Principais recursos

- Vincula o médico a um local de assistência médica.
- Habilita o fornecimento de um intervalo de datas para essa associação de médico e local.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Tradução automática

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

Campos da tabela de local do profissional

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

Tabela de especialidade do local do médico

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

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela de especialidade do local do médico

Campo	Tipo de dados	Descrição
Ativo	Verdadeiro/ falso	Opção para indicar se o mapeamento de localização e especialidade está em uso.
Local do profissional	Referência	Local em que um médico fornece uma especialidade de atendimento.

Tradução automática

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

Campos da tabela de especialidade do local do médico

Campo	Tipo de dados	Descrição
Tipo de profissional	Referência	Tipo de médico.
Especialidade primária	Verdadeiro/ falso	Opção para indicar se a especialidade é o principal cuidado prestado no local por um médico.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Especialidade	Referência	Especialidade do médico.

Tabela de especialidade do médico

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

Principais recursos

- Vincula o médico a várias especialidades de atendimento nas quais o médico é especialista.
- Habilita modelos de especialidades de cuidados compatíveis na tabela Conjunto de códigos de assistência médica [sn_hcls_code_set].
- Fornece uma referência ao médico e ao conjunto de códigos do tipo especialidade de atendimento.
- Inclui uma referência ao tipo de médico (também modelado como um conjunto de códigos).
- Habilita a indicar se o local é a especialidade primária de um médico.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela de especialidade do médico

Campo	Tipo de dados	Descrição
Ativo	Verdadeiro/ falso	Opção para indicar se a especialidade está associada ao médico.
Profissional	Referência	Pessoa adicionada como médico.

Tradução automática

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

Campos da tabela de especialidade do médico

Campo	Tipo de dados	Descrição
Tipo de profissional	Referência	Tipo de médico.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Especialidade	Referência	Especialidade do médico.

Tabela de diagnóstico de pré-autorização

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

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela de diagnóstico de pré-autorização

Campo	Tipo de dados	Descrição
Solicitação de pré-autorização	Referência	Solicitação de pré-autorização associada.
Item da pré-autorização	Referência	Item de pré-autorização associado.
Código de diagnóstico	Referência	Código usado para indicar o diagnóstico feito por um profissional de saúde.

Tabela de itens de pré-autorização

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

Tradução automática

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

Principais recursos

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

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela de itens de pré-autorização

Campo	Tipo de dados	Descrição
Solicitação de pré-autorização	Referência	Número da solicitação de pré-autorização associada.
Ordem dos itens	Cadeia de caracteres	O item que está sendo solicitado.
Código do procedimento	Referência	Código para identificar o procedimento específico. O código é baseado na Terminologia de procedimento atual (CPT) ou no sistema de codificação Sistema de codificação de procedimento comum de assistência médica (HCPCS). Para obter mais informações sobre os códigos disponíveis, consulte códigos de procedimento definidos nas especificações FHIR.
Data de início	Data	Data de início esperada do item. Por exemplo, a data de início de um tratamento.
Data de término	Data	Data de término esperada do item. Por exemplo, a data de término de um tratamento.
Observações	Cadeia de caracteres	Comentários ou informações adicionais sobre o item de pré-autorização.

Tradução automática

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

Campos da tabela de itens de pré-autorização

Campo	Tipo de dados	Descrição
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.

Tabela de solicitação de pré-autorização

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

Principais recursos

- Armazena os detalhes da solicitação de pré-autorização de um serviço de saúde fornecido por uma organização pagadora.
- Habilita a pré-autorização de serviços de saúde para um paciente.
- Inclui o número de pré-autorização, o tipo de pré-autorização, as datas de efetivação da pré-autorização e os detalhes do pedido de serviço de saúde.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela de solicitação de pré-autorização

Campo	Tipo de dados	Descrição
Caso	Referência	Caso de saúde associado ao serviço de saúde solicitado para o paciente.
Tipo de revisão de	Lista de seleção	Categoria do serviço de saúde. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Rotina: um serviço de saúde normalmente administrado por um médico e que pode ser programado com antecedência com base na preferência do paciente e do médico. • Eletivo: um serviço de saúde opcional que pode ser programado a qualquer momento no futuro com base na preferência do paciente e do médico. • Urgente: um serviço de saúde necessário que é considerado urgente e deve ser programado imediatamente. • Não urgente: um serviço de saúde que não é considerado urgente e pode ser programado em um futuro próximo.
Data aprovada	Data	Data em que a solicitação de pré-autorização foi aprovada pela organização do pagador.

Tradução automática

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

Campos da tabela de solicitação de pré-autorização

Campo	Tipo de dados	Descrição
Data de recebimento do fax	Data/hora	Carimbo de data e hora em um fax recebido para a solicitação de pré-autorização.
Seguro	Referência	Plano de membro associado ao paciente.
Paciente	Referência	Paciente em nome do qual a solicitação de pré-autorização foi enviada.
Local de serviço	Referência	Local do serviço prestado.
Número primário de pré-autenticação	Cadeia de caracteres	Número de pré-autorização primário gerado pela organização do pagador.
Motivo	Cadeia de caracteres	Motivo da solicitação de pré-autorização.
Médico de referência	Referência	Médico que recomenda o serviço de saúde associado à solicitação de pré-autorização.
Observações	Cadeia de caracteres	Comentários ou informações adicionais sobre a solicitação de pré-autorização.
Profissional prestador	Referência	Provedor que renderiza o serviço.
Número secundário de pré-autenticação	Cadeia de caracteres	Número de pré-autorização secundária gerado pela organização do pagador.
Descrição resumida	Cadeia de caracteres	Uma descrição resumida desta solicitação de pré-autorização.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.

Tradução automática

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

Campos da tabela de solicitação de pré-autorização

Campo	Tipo de dados	Descrição
Status	Lista de seleção	Status de aprovação da solicitação de pré-autorização. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Rascunho: a solicitação de pré-autorização ainda não foi enviada. • Pendente: a solicitação de pré-autorização foi enviada para revisão à organização do pagador. • Aprovado: a solicitação de pré-autorização foi aprovada pela organização do pagador. • Negado: a solicitação de pré-autorização foi negada pela organização do pagador. • Concluído: a solicitação de pré-autorização foi concluída com um ou mais itens negados na solicitação.
Tipo de revisão	Cadeia de caracteres	Tipo de serviço de saúde solicitado na solicitação de pré-autorização. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Médico • Prescrição • Novo(a)
Válido de	Data	Data de início do período de validade da solicitação de pré-autorização.
Válido até o(a)	Data	Data de término do período de validade da solicitação de pré-autorização.

Tabela de procedimento

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

Principais recursos

- Armazena todos os procedimentos médicos associados a um paciente.
- Inclui o código do procedimento, status, categoria, data da realização, local e médico que a executa.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Tradução automática

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

Campos da tabela de procedimento

Campo	Tipo de dados	Descrição
Categoria	Lista de seleção	Código que classifica um procedimento para fins de pesquisa, classificação e exibição. As seguintes categorias estão disponíveis por padrão: • Procedimento ou serviço de Psiquiatria • Aconselhamento • Educação • Procedimento cirúrgico • Procedimento de diagnóstico • Manipulação quiroprática • Procedimento de serviço social Para obter mais informações sobre os tipos disponíveis, consulte as categorias de procedimento definidas nas especificações FHIR.
Data realizada	Data/hora	Data e hora em que o procedimento foi realizado.
Encontro	Referência	Encontro criado como parte do procedimento.
ID externa	Cadeia de caracteres	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Local de assistência médica	Referência	Local de assistência médica onde o procedimento aconteceu.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do procedimento. O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona um novo procedimento à sua instância ServiceNow. O valor inicial do campo **Número** é PRCD00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Procedimento [sn_hcls_procedure]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela.

Tradução automática

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

Campos da tabela de procedimento

Campo	Tipo de dados	Descrição
Observação	Referência	Observação registrada como parte do procedimento.
Primário(a)	Referência	Evento de saúde primário associado ao procedimento.
Paciente	Referência	Paciente envolvido no procedimento.
Profissional	Referência	Médico envolvido no procedimento.
Código do procedimento	Referência	Código para identificar o procedimento específico. O código é baseado na Terminologia de procedimento atual (CPT) ou no sistema de codificação Sistema de codificação de procedimento comum de assistência médica (HCPCS). Para obter mais informações sobre os códigos disponíveis, consulte códigos de procedimento definidos nas especificações FHIR.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Status	Lista de seleção	Status de um procedimento. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Concluído(a) • Inserido com erro • Em andamento • Não concluído • Em Espera • Preparação • Parado • Desconhecido Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de evento definidos nas especificações FHIR.

Tabela de programa

A tabela Programa [sn_hcls_program] armazena os programas oferecidos por organizações de saúde.

Tradução automática

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

Principais recursos

- Estende a tabela Especificação do produto [sn_prd_pm_product_specification] para modelar todos os programas disponíveis em organizações de saúde.
- Inclui o nome do programa, os critérios de qualificação, o medicamento e a duração do programa.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela do programa

Campo	Tipo de dados	Descrição
Ativo	Verdadeiro/ falso	Opção para indicar que o programa está em uso.
Critérios de qualificação	Referência	Check-list associada ao programa.
Data de término	Data	Data de término da duração do programa.
Produto de medicação	Lista	Produto de medicamento associado ao programa.
Nome	Cadeia de caracteres	Nome do programa
Número	Cadeia de caracteres	Identificador alfanumérico do programa. O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona um novo programa a uma instância. O valor inicial do campo **Número** é PSSPG00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Programa [sn_hcls_program]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela.
Data de início	Data	Data de início da duração do programa.
Estado	Cadeia de caracteres	Status do programa como **Rascunho** ou **Publicado**.

Tradução automática

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

Campos da tabela do programa

Campo	Tipo de dados	Descrição
Descrição	Cadeia de caracteres	Breve descrição do programa como seria mostrada no nome do caso criado para o programa.

Tabela de relacionamento do programa

A tabela Relacionamento do programa [sn_hcls_program_relationship] armazena os detalhes da associação entre um programa e um serviço de programa.

Principais recursos

- Estende a tabela Relacionamento de especificação [sn_prd_pm_specification_relationship] para definir o relacionamento entre um programa e um serviço de programa.
- Inclui o nome do relacionamento, o programa, o serviço do programa e o tipo de relacionamento.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela de relações do programa

Campo	Tipo de dados	Descrição
Ativo	Verdadeiro/ falso	Opção para indicar que a associação entre um programa e um serviço de programa está em uso.
Nome	Cadeia de caracteres	Nome do relacionamento entre um programa e um serviço de programa.
Especificação de origem	Referência	Programa incluído no relacionamento.
Especificação de destino	Referência	Serviço de programa incluído no relacionamento.
Tipo de relacionamento	Cadeia de caracteres	Tipo de relacionamento entre o programa e os serviços do programa.

Tabela de serviço do programa

A tabela Serviço de programa [sn_hcls_program_service] armazena os serviços de programa associados a um programa.

Tradução automática

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

Principais recursos

- Estende a tabela Especificação do produto [sn_prd_pm_product_specification] para modelar todos os serviços de programa disponíveis em um programa.
- Inclui o nome do serviço do programa e a duração do serviço do programa.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Campos da tabela de serviço do programa

Campo	Tipo de dados	Descrição
Ativo	Verdadeiro/ falso	Opção para indicar que o serviço do programa está em uso.
Data de término	Data	Data de término da duração do serviço do programa.
Nome	Cadeia de caracteres	Nome do serviço do programa
Número	Cadeia de caracteres	Identificador alfanumérico do serviço de programa. O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona um novo serviço de programa a uma instância. O valor inicial do campo **Número** é PGSRV00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Serviço de programa [sn_hcls_program_service]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela.
Data de início	Data	Data de início da duração do serviço do programa.
Estado	Cadeia de caracteres	Status do serviço de programa como **Rascunho** ou **Publicado**.
Descrição	Cadeia de caracteres	Breve descrição do serviço do programa.

Tabela do sistema de origem

A tabela Sistema de origem [sn_hcls_source_system] armazena os IDs de origem e de destino de um sistema de saúde externo em sua instância ServiceNow.

Tradução automática

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

Principais recursos

- Todas as tabelas de dados Healthcare and Life Sciences Service Management Core contêm uma referência à tabela Sistema de origem [sn_hcls_source_system].
- Inclui os IDs de origem e destino de sistemas EMR externos ou outro sistema de saúde.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Sistema de origem

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

Atualizar tabela de informações de seguro

A tabela Atualizar informações de seguro [hcls_insurance_info_task] armazena os detalhes da tarefa para atualizar as informações de seguro de um paciente em sua organização de saúde.

Principais recursos

- Estende a tabela Tarefa de assistência médica [sn_hcls_task] para armazenar detalhes da tarefa criada para atualizar as informações de seguro de um paciente.
- Inclui o tipo de pagamento, seguradora, plano de seguro, número de membro, número do grupo, Rx Bin, Rx Group, Rx PCN.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

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

Atualizar campos da tabela de informações de seguro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Número do grupo	Cadeia de caracteres	Número do grupo ou número da apólice do membro.
Seguradora	Referência	Nome da empresa listada como organização pagadora.

Tradução automática

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

Atualizar campos da tabela de informações de seguro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Modelo de seguro médico	Referência	Plano do pagador associado ao paciente.
Número de membro	Cadeia de caracteres	Número de identificação exclusivo do paciente que permite que os provedores de saúde verifiquem a cobertura do seguro e organizem o pagamento dos serviços.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do plano do membro.
Paciente	Referência	Nome do paciente em cujo nome está o plano.
Compartimento de Rx	Cadeia de caracteres	Número para identificar como um medicamento sujeito a receita médica será reembolsado e para onde uma farmácia pode enviar um pedido de reembolso.
Grupo de Rx	Cadeia de caracteres	Valor alfanumérico ou numérico do plano do membro que é usado para processar benefícios de receita médica.
PCN de Rx	Cadeia de caracteres	O número de controle do processador (PCN) é outro identificador usado para rotear reembolsos farmacêuticos.

Biblioteca de widgetsdo Portal do paciente

Os widgets incluídos com o Portal do paciente permitem que você personalize seus dados e aparência ou os consulte como uma amostra de código básico ao criar seus próprios widgets.

Para exibir as opções de instância de um widget, use o menu de contexto do widget.

Widgetde cartão de lembrete de compromisso

O widget Cartão de lembrete de compromisso exibe o lembrete do próximo compromisso para o usuário conectado.

Widgetde cartão de lembrete de compromisso

Principais recursos

- Aparece somente para um usuário conectado com as informações pessoais preenchidas.
- Por padrão, mostra um lembrete somente para o próximo compromisso.
- Mostra os detalhes do compromisso quando um usuário clica em **Ver detalhes** no widget.

Tradução automática

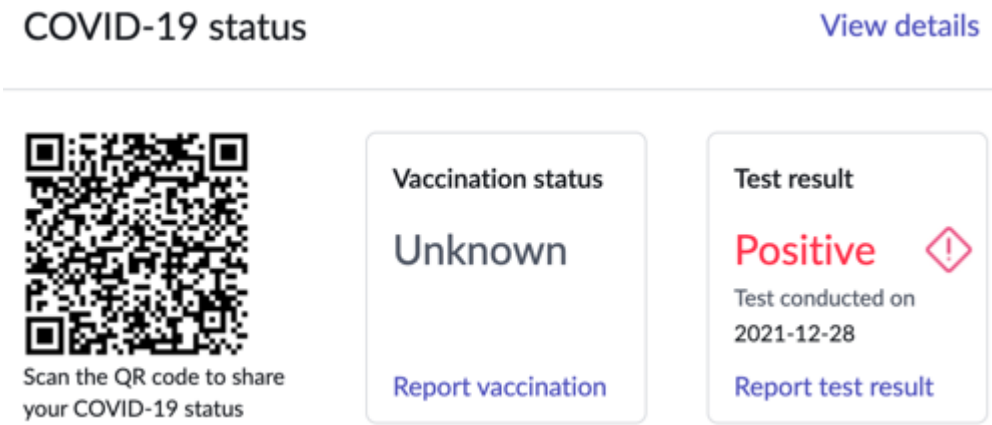
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

O widget de cartão de lembrete de compromisso não inclui opções de instância.

Widget de statusda COVID-19

O widget da COVID-19 exibe o status das vacinas contra a COVID-19 que o usuário conectado tomou ou autorrelatou e todos os resultados de testes da COVID.

Widget de statusda COVID-19



Principais recursos

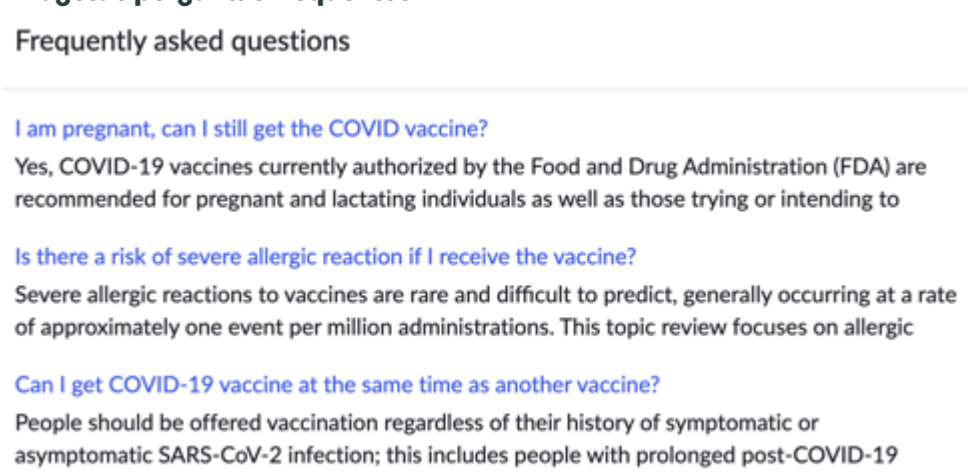
- Aparece somente para um usuário conectado com as informações pessoais preenchidas e quando a aplicação Vaccine Administration Management está instalada.
- Por padrão, mostra o código QR do status de vacinação contra a COVID-19, o status da vacinação e o resultado do teste de COVID. Quando o status de vacinação é desconhecido, mostra o link para relatar o status de vacinação. Quando o resultado do teste de COVID é positivo ou nenhum resultado, mostra o link para relatar o resultado do teste mais recente.
- Mostra o status da vacinação contra a COVID-19 e os detalhes do resultado de testes quando um usuário clica em **Exibir detalhes** no widget.

O widget de status do COVID-19 não inclui opções de instância.

Widgetde perguntas frequentes

O widget Faq exibe uma lista de artigos de perguntas frequentes (FAQ) para um paciente.

Widgetde perguntas frequentes



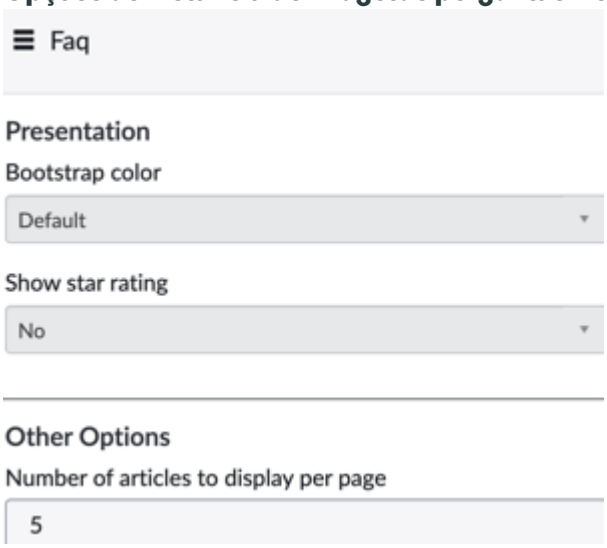
Tradução automática

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

Principais recursos

- Exibido para usuários conectados e não conectados.
- Por padrão, mostra no máximo cinco artigos de perguntas frequentes da base de conhecimento Healthcare and Life Sciences.

Opções de instância de widgetde perguntas frequentes



Campos de opções de instância de widgetde perguntas frequentes

Campo	Descrição
Apresentação	
Cor de inicialização	Esquema de cores do cabeçalho do widget. Selecione uma cor para o widget em uma lista de cores comuns de inicialização.
Mostrar classificação por estrelas	Opção para mostrar uma classificação por estrelas no artigo de perguntas frequentes.
Outras opções	
Número de artigos a serem exibidos por página	Número máximo de artigos que aparecem no widget. O valor padrão é **3**.

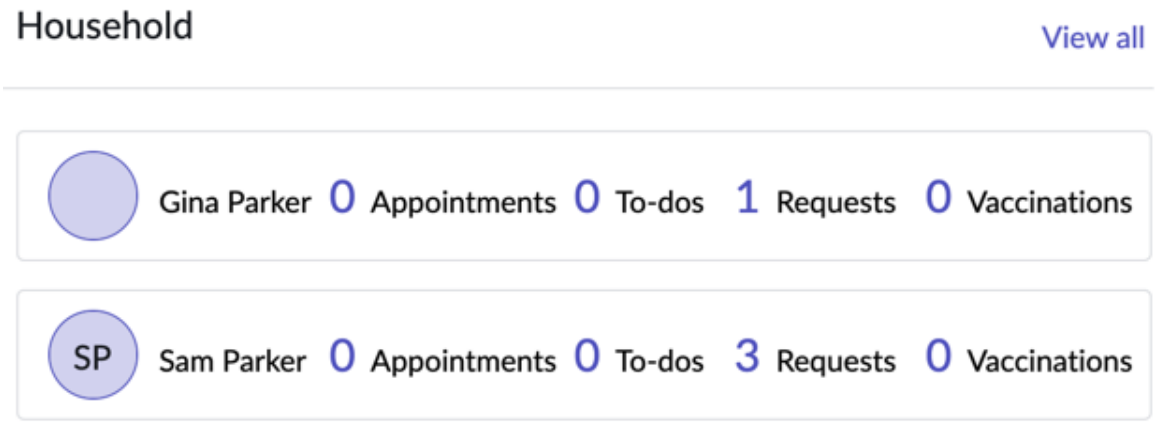
Widgetde residência

O widget Residência exibe uma lista de membros da residência para os quais o usuário conectado é representante autorizado.

Tradução automática

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

Widgetde residência



Principais recursos

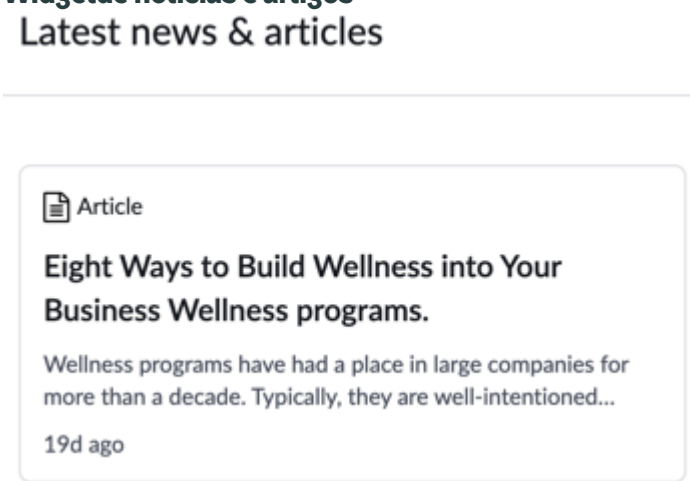
- Aparece somente para um usuário conectado com as informações pessoais preenchidas e que tenha membros da residência.
- Por padrão, mostra no máximo dois membros da residência em ordem crescente por nome e detalhes, incluindo o número de compromissos futuros, itens pendentes, solicitações em aberto e vacinas recomendadas. O número de cada item está vinculado à página de detalhes desse item.
- Mostra todos os membros da residência para os quais o usuário conectado é um representante autorizado e os detalhes do membro da residência quando o usuário clica em **Exibir tudo** no widget.

O widget Residência não inclui opções de instância.

Widgetde notícias e artigos

O widget de notícias e artigos exibe uma lista de artigos que podem ser acessados pelos pacientes.

Widgetde notícias e artigos



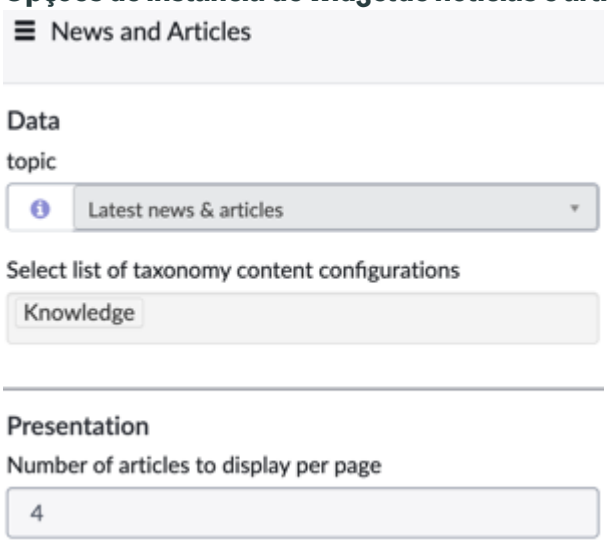
Principais recursos

- Exibido para usuários conectados e não conectados.
- Por padrão, mostra no máximo quatro artigos da base de conhecimento Healthcare and Life Sciences.

Tradução automática

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

Opções de instância de widgetde notícias e artigos



Campos de opções de instância de widget de notícias e artigos

Campo	Descrição
Dados	
Tópico	Categoria do artigo.
Selecionar lista de configurações de conteúdo de taxonomia	Lista de configurações de conteúdo de taxonomia.
Apresentação	
Número de artigos a serem exibidos por página	Número máximo de artigos que aparecem no widget. O valor padrão é **3**.

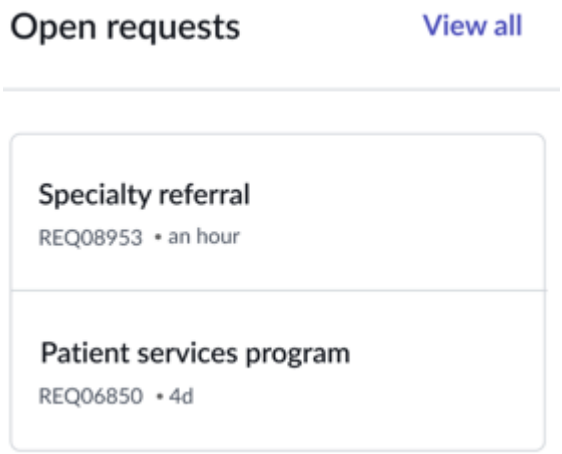
Tradução automática

Widgetde solicitações em aberto

O widget Solicitações em aberto exibe uma lista de solicitações em aberto, incluindo casos relacionados a saúde criados para o paciente.

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

Widgetde solicitações em aberto



Principais recursos

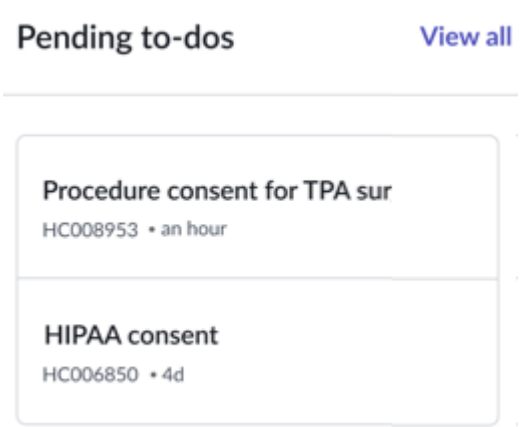
- Exibido somente para um usuário conectado com as informações pessoais preenchidas.
- Por padrão, mostra no máximo dois registros da tabela de casos de aplicação que estende a tabela Caso de saúde [sn_hcls_case] em ordem crescente pela data de criação. Os exemplos da tabela de casos de aplicação incluem a tabela Solicitação de procedimento [sn_previsit_procedure_request] disponível com a aplicação Pre-Visit Management e a tabela Caso de inscrição [sn_ Patientservice_enroll_case] disponível com a aplicação Patient Support Services.
- Mostra todas as solicitações pendentes e encerradas nas respectivas seções quando um usuário clica em **Exibir tudo** no widget.

O widget Solicitações em aberto não inclui opções de instância.

Widgetde tarefas pendentes

O widget de tarefas pendentes exibe uma lista de itens pendentes atribuídos a um paciente.

Widgetde tarefas pendentes



Tradução automática

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

Principais recursos

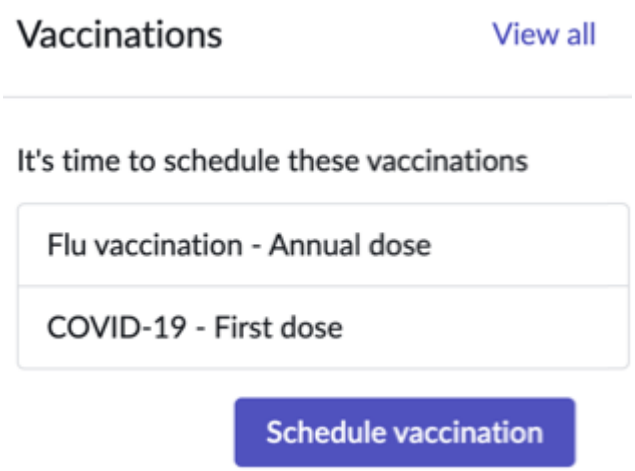
- Exibido somente para um usuário conectado com as informações pessoais preenchidas.
- Por padrão, mostra no máximo dois registros da tabela Tarefa de assistência médica [sn_hcls_task] em ordem crescente pela data de criação.
- Mostra todos os itens de tarefas pendentes e encerrados nas respectivas seções quando um usuário clica em **Exibir tudo** no widget.

O widget de tarefas pendentes não inclui opções de instância.

Widgetde vacinas

O widget Vacinações exibe uma lista de vacinas recomendadas para o usuário conectado.

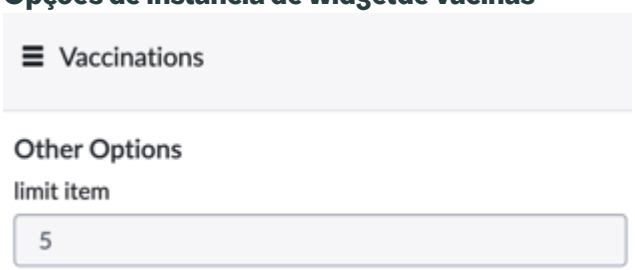
Widgetde vacinas



Principais recursos

- Exibido somente para um usuário conectado com as informações pessoais preenchidas e quando a aplicação Vaccine Administration Management está instalada.
- Por padrão, mostra no máximo três programas da lista de programas de vacinação para os quais o usuário está qualificado em ordem crescente pela data da administração.
- Mostra todas as vacinas sugeridas e concluídas nas respectivas seções quando um usuário clica em **Exibir tudo** no widget.

Opções de instância de widgetde vacinas



Tradução automática

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

Campos de opções de instância de widgetde vacinas

Campo	Descrição
Limitar item	Número máximo de programas de vacinação que aparecem no widget. O valor padrão é **3**.

Formulário da organização de saúde

O formulário Organização de saúde inclui os detalhes de uma organização de saúde.

Campos de formulário da organização de saúde

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar a organização de saúde.
Tipo de organização	Tipo de organização de saúde que você representa. Para obter mais informações sobre os tipos de organização disponíveis, consulte tipos de organização definidos nas especificações FHIR.
Interno	Opção para indicar que a organização é interna.
ID da organização	Identificador exclusivo da organização.
Primário(a)	Organização primária associada à organização.
Rua	Endereço para correspondência da organização.
Cidade	Cidade em que a organização está localizada.
Estado/ província	Estado ou província em que a organização está localizada.
CEP	CEP ou código postal da organização.
Telefone	Número de telefone da organização.
Fax	Número de fax da organização.
Anotações	Quaisquer informações sobre a organização que seriam úteis para outras pessoas.

Tradução automática

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

Formulário de receita médica

O formulário de Prescrição de medicamentos inclui os detalhes da receita médica solicitada para um paciente.

Campos do formulário Prescrição de medicamentos

Campo	Descrição
Prescrição de medicação	
Número	Número gerado automaticamente para a receita.
Paciente	Nome do paciente a quem o medicamento será administrado.
Produto de medicação	Produto de medicamento que está sendo prescrito para o paciente.
Profissional	Nome do médico que solicitou a receita para o paciente.
Prescrição anterior	Prescrição solicitada anteriormente para o paciente.
Evento de medicação de referência	Encontro que identifica a ocorrência de contato entre o paciente e o profissional de saúde.
Organização	Provedor de saúde responsável pela receita médica.
Especificação da dosagem	Especificação de dosagem para o paciente. **Nota:** Este campo é definido como obrigatório somente quando um programa está associado ao caso. Nesse caso, a receita de medicamento é inserida de acordo com a especificação de dosagem publicada para o programa.
Status	Status da receita solicitada. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Ativo • Rascunho • Cancelado(a) • Concluído(a) • Inserido com erro • Expirado • Em espera

Tradução automática

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

Campos do formulário Prescrição de medicamentos

Campo	Descrição
Prescrição de medicação	
	• Parados • Desconhecido Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de receita médica definidos nas especificações FHIR.
Motivo do status	Explicação do status selecionado.
Prioridade	Urgência da receita que é usada para tomar uma decisão informada se precisar ser priorizada.
Data de criação	Data e hora em que a receita foi prescrita.
Data de início da validade	Hora mais antiga do período de validade da receita médica.
Data de término da validade	Hora mais recente do período de validade da receita médica.
ID externo	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Caso	Caso de inscrição associado à receita.
Detalhes do diagnóstico	
Quando um programa está associado ao caso, cada campo nesta seção é definido automaticamente com o valor correspondente incluído no programa.	
Diagnóstico primário	Condição principal em um paciente enviada pelo médico como o motivo do serviço de saúde solicitado.
Diagnóstico terciário	Cuidados médicos altamente especializados recomendados para o paciente pelo médico.

Tradução automática

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

Campos do formulário Prescrição de medicamentos

Campo	Descrição
Prescrição de medicação	
Diagnóstico secundário	Condição coexistente que pode existir em um paciente enviada pelo médico.
Características da dosagem	
Esta seção aparece somente quando uma especificação de dosagem está associada à receita de medicamento. A seção exibe as características de dosagem configuradas pelo administrador para a especificação de dosagem selecionada.	
Detalhes da dosagem	
Esta seção é preenchida automaticamente quando uma especificação de dosagem é selecionada para a receita de medicamento. Os campos nesta seção são somente leitura e preenchidos de acordo com suas características de dosagem. Quando nenhuma especificação de dosagem é selecionada, a seção exibe o valor inserido por um representante de saúde.	
Dosagem	Recomendação da dosagem da medicação.
Quantidade	Quantidade do medicamento especificado em um preenchimento.
Número de recargas autorizadas	Número de recargas autorizadas para o medicamento.
Instruções para o paciente	Instruções para a dosagem do medicamento.

Formulário de política

O formulário Política inclui os detalhes de uma política de privacidade associada a um caso de saúde.

Campos do formulário de política

Campo	Descrição
Número	Identificador de perfil alfanumérico da apólice.

Tradução automática

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

Campos do formulário de política

Campo	Descrição
	O valor é gerado automaticamente e incrementado sempre que você adiciona uma nova política à sua instância ServiceNow. O valor inicial do campo **Número** é POL00001000. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Política [sn_hcls_policy]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar registros de numeração automática a uma tabela.
Categoria da política	Este campo deve ser definido como **Registro**.
Tipo de política	Tipo da política. Uma política é um dos seguintes tipos: • **Padrão**: uma apólice que não exige que um formulário de consentimento seja assinado por um paciente. • **Modelo de documento**: uma apólice que requer que um formulário de consentimento seja assinado por um paciente. Com o tipo de política Modelo de documento, um item de tarefa pendente é criado para o paciente assinar o formulário de consentimento.
Duração da validade (em dias)	Número de dias pelos quais a apólice é válida depois que um paciente assina a apólice.
Ativo	Opção para habilitar a política de privacidade.
Escopo	Tipo de consentimento incluído na política. Para o consentimento de privacidade, selecione **Consentimento de privacidade**. Caso contrário, este campo deve ser deixado em branco.
Modelo de documento	Modelo de documento para gerar cartas ou documentos padrão associados à apólice. Este campo é usado somente quando o campo Tipo de política está definido como **Modelo de documento**. **Nota:** Você pode associar apenas uma política ativa a um modelo de documento. Para obter mais informações, consulte Configuração de modelos de documento para Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Tradução automática

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

Campos do formulário de política

Campo	Descrição
Link de política externa	Referência externa à política incluída em um escopo de consentimento.
Nome da política	Nome para identificar a política.
Conteúdo da política	Conteúdo da apólice que deve ser lido e aceito pelos usuários do Portal do paciente no momento do registro.

Formulário de solicitação de pré-autorização

O formulário de solicitação de pré-autorização inclui os detalhes da solicitação de pré-autorização fornecida por um pagador para um paciente.

Campos do formulário de solicitação de pré-autorização

Campo	Descrição
Número primário de pré-autenticação	Número de pré-autorização primário gerado pela organização do pagador.
Número secundário de pré-autenticação	Número de pré-autorização secundária gerado pela organização do pagador.
Diagnóstico primário	Condição principal em um paciente enviada pelo médico como o motivo do serviço de saúde solicitado na solicitação de pré-autorização.
Prescrição de medicação	Prescrição de medicamento para a qual a solicitação de pré-autorização é criada para o paciente.
Status	Status de aprovação da solicitação de pré-autorização.
Data aprovada	Data em que a solicitação de pré-autorização foi aprovada pela organização do pagador.
Válido de	Data de início do período de validade da solicitação de pré-autorização.

Tradução automática

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

Campos do formulário de solicitação de pré-autorização

Campo	Descrição
Válido até o(a)	Data de término do período de validade da solicitação de pré-autorização.
Anotações	Instruções ou explicação para a solicitação de pré-autorização.

Propriedades Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Existem várias propriedades Healthcare and Life Sciences Service Management Core avançadas que você pode configurar para recursos usados em aplicações Healthcare and Life Sciences.

Essas propriedades estão disponíveis para Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Propriedade	Descrição
Lista separada por vírgulas de todas as tabelas de tarefas pendentes visíveis no portal do paciente sn_hcls.to.do.tasks.list	Insira uma lista de nomes de tabela de tarefas que são exibidos como itens pendentes em um portal do paciente. Para várias entradas, separe os nomes da tabela de tarefas com vírgulas. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: sn_doc_task,sn_hcls_insurance_info_task • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties] • Saiba mais: Especificar um item pendente para pacientes
Habilita o registro automático no Portal do paciente de assistência médica sn_hcls.enable_self_registration	Defina a propriedade como `verdadeira` para habilitar o recurso de registro automático no Portal do paciente. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties] • Saiba mais: Configurar o recurso de autorregistro no Portal do paciente
ID da categoria de perguntas frequentes do portal do paciente	SYS ID da seção padrão da categoria de conhecimento "Perguntas frequentes" (tabela kb_category) do portal do paciente de HCLS.

Tradução automática

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

Propriedades de Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Propriedade	Descrição
sn_hcls.psp. Patient_portal_faq_category_id	Substituir isso permitiria que alguém substituísse as perguntas frequentes que deseja exibir no portal do paciente HCLS. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 2bee428777400110ac9cd0cb8d5a9998 • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
Portal do paciente habilitar conversão de REM glide.service_portal.resize_text. Patientportal.enable_rem_conversion	Variável específica para o portal de serviços. Definir como verdadeiro permite que o texto do portal de serviços seja redimensionado em até 200% usando as configurações do navegador. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Domain Separation e Healthcare and Life Sciences Service Management Core

A separação de domínio é compatível com Healthcare and Life Sciences Service Management Core. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tradução automática

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

Visão geral

O Domain Separation está disponível no formato Modelo de dados Healthcare and Life Sciences, que é compatível com o padrão do setor Health Level 7 International (HL7), incluindo o padrão FHIR (Fast Healthcare Interoperability Resources, Recursos de interoperabilidade rápida de assistência médica). A aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core inclui separação de domínio para tabelas de dados, incluindo paciente [sn_hcls_ Patient], consulta [sn_hcls_appointment], tabela de imunização [sn_hcls_immunization] e outras. Além disso, o Domain Separation está disponível para dados transacionais, como tarefas e casos de assistência médica.

Como o Domain Separation funciona no Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Para clientes que usam a aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core para gerar solicitações relacionadas à saúde, o domínio é definido a partir da sessão do usuário conectado, no caso ou na tarefa criada, e nos dados de saúde associados.

Casos de uso

Quando os provedores de assistência médica têm seus dados de saúde separados por domínios, as solicitações de assistência médica e as tarefas de execução correspondentes são associadas aos respectivos domínios do cliente.

Módulos criptográficos em Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Healthcare and Life Sciences Service Management Core contém os seguintes módulos criptográficos.

sn_hcls.clinical_data

Módulo de criptografia:clinical_data AES-256.

Configurações de campo criptografado

Tabela	Coluna
sn_hcls_allergia	data_gravada
sn_hcls_encounter	sn_hcls_encounter
sn_hcls_medicamentos	end_date
sn_hcls_condition	data_gravada
sn_hcls_allergia	data_início
sn_hcls_medicamentos	motivo_desc
sn_hcls_observação	data_observada

Tradução automática

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

Configurações de campo criptografado

Tabela	Coluna
sn_hcls_allergia	início_idade
sn_hcls_medicação_prescrição	external_id
sn_hcls_procedure	realizado_data_hora
sn_hcls_immunization	status_reason
sn_hcls_encounter	start_time
sn_hcls_medicamentos	status_reason
sn_hcls_condition	início_idade
sn_hcls_medicação_prescrição	status_reason
sn_hcls_medicamentos	data_hora_efetiva
sn_hcls_condition	data_início
sn_hcls_medicamentos	reason_code
sn_hcls_immunization	admin_date
sn_hcls_medicamentos	start_date

Política de acesso ao módulo

Nome da política	Tipo	Função de destino
Visualizador de dados clínicos	Função	sn_hcls.clinical_data_viewer
Acesso ao sistema de dados clínicos	Acesso ao Sistema	
Dados clínicos - administrador	Função	administrador
Gerenciador de dados clínicos	Função	sn_hcls.manager

sn_hcls.foundation_data

Módulo de criptografia: Foundation_data AES-256.

Política de acesso ao módulo

Nome da política	Tipo	Função de destino
Visualizador de dados de base	Função	sn_hcls.foundation_data_viewer
Dados de base - administrador	Função	administrador
Acesso ao sistema de dados de base	Acesso ao Sistema	
Gerenciador de dados de base	Função	sn_hcls.manager

Tradução automática

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

sn_hcls.health_insurance_data

Módulo de criptografia: health_insurance_data AES-256.

Configurações de campo criptografado

Tabela	Coluna
sn_hcls_pre_auth_header	data_fax_recebida
sn_hcls_pre_auth_header	primary_preauth_num
sn_hcls_insurance_info_task	group_number
sn_hcls_pre_auth_header	número_preauth_secundário
sn_hcls_insurance_info_task	rx_pcn
sn_hcls_member_plan	group_number
sn_hcls_pre_auth_header	valid_from
sn_hcls_insurance_info_task	número_membro
sn_hcls_pre_auth_header	motivo
sn_hcls_pre_auth_header	anotações
sn_hcls_member_plan	rx_pcn
sn_hcls_member_plan	número_membro
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	data_aprovada
sn_hcls_pre_auth_header	valid_to

Política de acesso ao módulo

Nome da política	Tipo	Função de destino
Acesso ao sistema de dados de seguro de saúde	Acesso ao Sistema	
Visualizador de dados de seguro de saúde	Função	sn_hcls.health_insurance_data_viewer
Gerenciador de dados de seguro de saúde	Função	sn_hcls.manager
Dados de seguro de saúde - administrador	Função	administrador
Acesso para corrigir script para seguro de saúde	Script	

Tradução automática

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

sn_hcls.paciente_dados

Módulo criptográfico: Patient_data AES-256.

Configurações de campo criptografado

Tabela	Coluna
sn_hcls_paciente	nome
sn_hcls_paciente	telefone_trabalho
sn_hcls_paciente	estado civil
sn_hcls_paciente	etnia
sn_hcls_paciente	data_nascimento
sn_hcls_paciente	ocupação
sn_hcls_paciente	middle_name
sn_hcls_paciente	primário_e-mail
sn_hcls_paciente	raça
sn_hcls_ Patient_identifier	valor
sn_hcls_paciente	e-mail_secundário
sn_hcls_paciente	address_line
sn_hcls_paciente	nome_da_família
sn_hcls_paciente	given_name
sn_hcls_paciente	mobile_phone
sn_hcls_paciente	home_phone
sn_hcls_paciente	falecido_data_hora
sn_hcls_paciente	fiador_id

Política de acesso ao módulo

Nome da política	Tipo	Função de destino
Acesso ao sistema de dados do paciente	Acesso ao Sistema	
Dados do paciente - administrador	Função	administrador
Visualizador de dados do paciente	Função	sn_hcls. Patient_data_viewer
Gerenciador de dados do paciente	Função	sn_hcls.manager

sn_hcls.practitioner_data

Módulo criptográfico: practitioner_data AES-256.

Tradução automática

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

Configurações de campo criptografado

Tabela	Coluna
sn_hcls_practitioner	e-mail_secundário
sn_hcls_practitioner	nome
sn_hcls_practitioner	external_id
sn_hcls_practitioner	nome_da_família
sn_hcls_practitioner	mobile_phone
sn_hcls_practitioner	telefone_trabalho
sn_hcls_practitioner	given_name
sn_hcls_practitioner	data_nascimento
sn_hcls_practitioner	e-mail_trabalho
sn_hcls_practitioner	primário_e-mail
sn_hcls_practitioner	home_phone

Política de acesso ao módulo

Nome da política	Tipo	Função de destino
Dados do médico - administrador	Função	administrador
Visualizador de dados do profissional	Função	sn_hcls.practitioner_data_viewer
Gerenciador de dados do profissional	Função	sn_hcls.manager
Dados do profissional - HclsUtils	Script	
Acesso ao sistema de dados do profissional	Acesso ao Sistema	

sn_hcls.revenue_cycle_data

Módulo criptográfico: receita_ciclo_data AES-256.

Configurações de campo criptografado

Tabela	Coluna
sn_hcls_claim_line	data_início_serviço
sn_hcls_claim_header	billed_drg_code
sn_hcls_claim_header	service_provider_id
sn_hcls_claim_line	original_tcn
sn_hcls_claim_header	nome
sn_hcls_claim_line	data_término_serviço
sn_hcls_claim_header	data_pagamento

Tradução automática

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

Configurações de campo criptografado

Tabela	Coluna
sn_hcls_claim_header	data_julgada
sn_hcls_claim_header	data_aceita
sn_hcls_claim_line	ndc_code
sn_hcls_claim_line	código_dente
sn_hcls_claim_line	receita_código
sn_hcls_claim_header	paciente_conta_nº
sn_hcls_claim_line	linha_título
sn_hcls_claim_header	data_enviada
sn_hcls_claim_header	nº_registro_médico

Política de acesso ao módulo

Nome da política	Tipo	Função de destino
Gerente de ciclo de receita	Função	sn_hcls.manager
Acesso ao sistema de ciclo de receita	Acesso ao Sistema	
Dados do ciclo de receita - administrador	Função	administrador
Visualizador de dados do ciclo de receita	Função	sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer
Acesso para corrigir o script do módulo de receita	Script	

sn_vaccine_sm.vm_crypto_module

Módulo criptográfico: vm_crypto_module AES-256.

Configurações de campo criptografado

Tabela	Coluna
sn_vaccine_sm_personal_info	ocupação
sn_vaccine_sm_personal_info	Id_preferencial
sn_vaccine_sm_personal_info	zip
sn_vaccine_sm_personal_info	província
sn_vaccine_sm_request	age_group
sn_vaccine_sm_personal_info	trabalhador_saúde
sn_vaccine_sm_personal_info	age_group
sn_vaccine_sm_request	quaisquer_infecções
sn_vaccine_sm_questionário	recentemente_doente

Tradução automática

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

Configurações de campo criptografado

Tabela	Coluna
sn_vaccine_sm_personal_info	gênero
sn_vaccine_sm_personal_info	país
sn_vaccine_sm_personal_info	etnia
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issue_details
sn_vaccine_sm_questionário	vacinação_recente
sn_vaccine_sm_request	histórico_de_saúde
sn_vaccine_sm_request	qualquer_reação
sn_vaccine_sm_personal_info	outra_ocupação
sn_vaccine_sm_personal_info	rua
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issues
sn_vaccine_sm_personal_info	cidade
sn_vaccine_sm_questionário	quaisquer_outros_comentários
sn_vaccine_sm_questionário	grávida

Política de acesso ao módulo

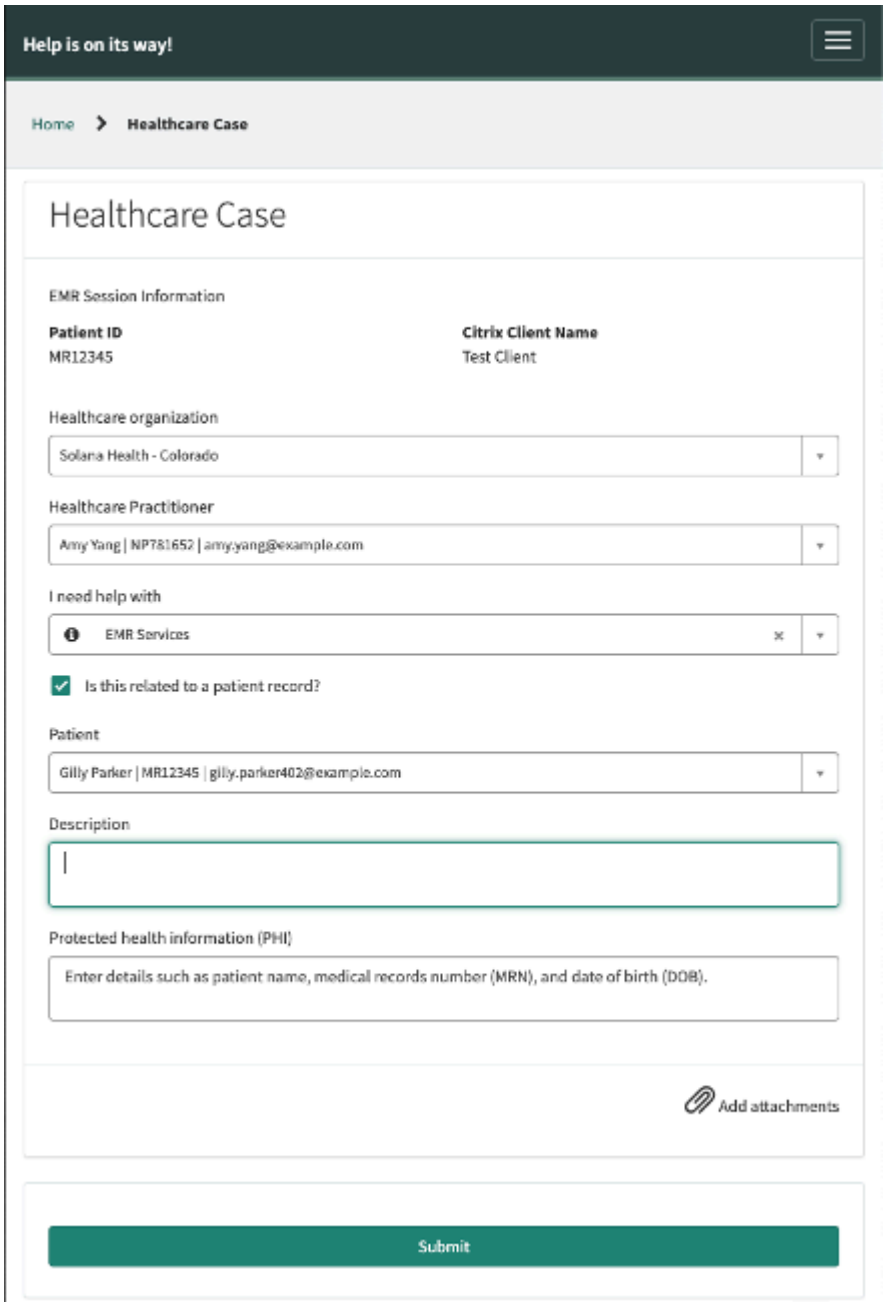
Nome da política	Tipo	Função de destino
Médico de criptografia da vacina	Função	sn_vaccine_sm.clínica
Gerenciador de criptografia da vacina	Função	sn_vaccine_sm.manager
Administrador de criptografia da vacina	Função	administrador
Usuário de criptografia da vacina	Função	sn_vaccine_sm.usuário
Acesso ao sistema de criptografia da vacina	Acesso ao Sistema	

Tradução automática

Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Com a aplicação ServiceNow® Ajuda para prontuários médicos eletrônicos, simplifique e agilize o processo para enviar ServiceNow solicitações de serviço relacionadas a um sistema de registro médico eletrônico (EMR).

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



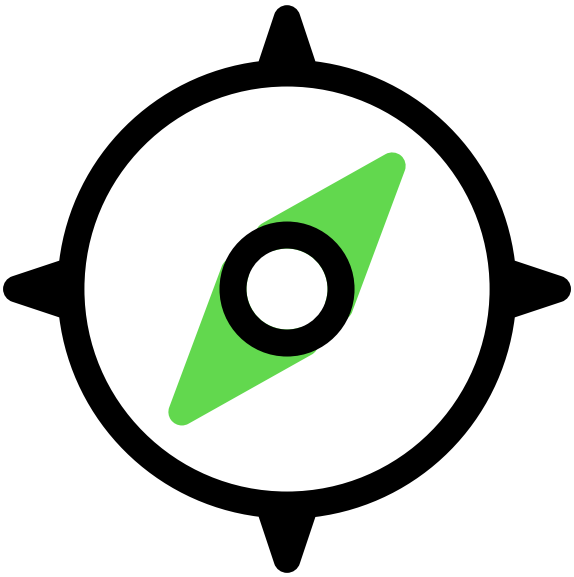
Tradução automática

Crie solicitações de serviço diretamente em um sistema EMR que pode ser atendido usando uma instância da ServiceNow.

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

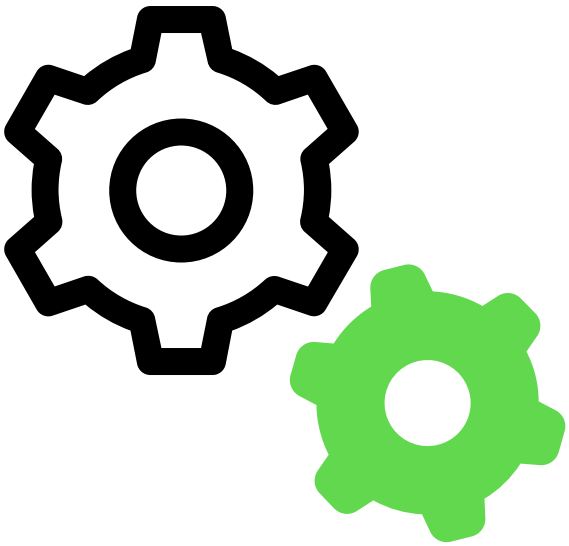
Iniciar

Explorar

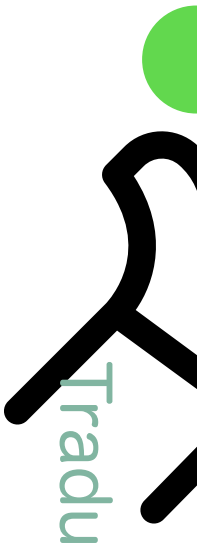


Saiba como os médicos e agentes de saúde usam a Ajuda do EMR.

Configurar



Planeje e configure sua implementação.

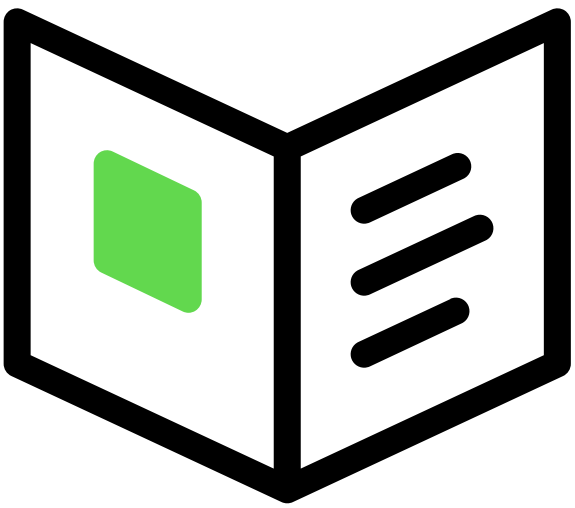


Enviar
de ser

Resolver

Resolver ServiceNow solicitações de serviço de sistemas EMR

Referência



Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

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

Solucionar problemas e obter ajuda

- API de solicitação de ajuda remota
- Ajuda para prontuários médicos eletrônicos fórum no Comunidade ServiceNow site

Explorando Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Saiba mais sobre os recursos disponíveis oferecidos por Ajuda para prontuários médicos eletrônicos para ajudar a criar uma experiência perfeita para seus médicos gerarem solicitações de um sistema EMR externo.

Visão geral Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

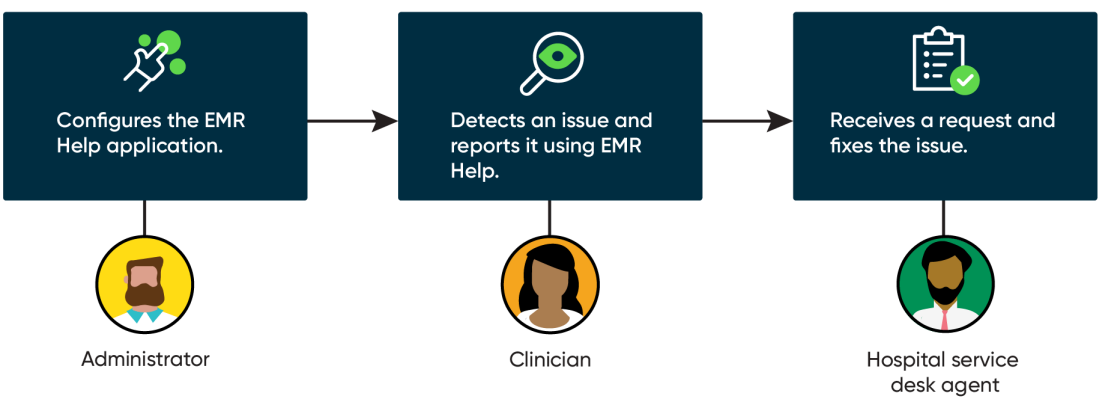
Otimize o tempo do médico na prestação de cuidados ao paciente, automatizando e roteando as solicitações de serviço de EMR dos médicos para as equipes certas. Se uma capacidade de relatório de problemas não estiver disponível em um sistema EMR, os médicos podem não ter tempo de relatar o problema, o que resulta em problemas não relatados ou resoluções atrasadas. Ter que acessar um processo de relatório de problemas separado tira o tempo dos pacientes e interrompe os fluxos de trabalho de rotina.

Por exemplo, um médico pode encontrar um problema relacionado a TI ou assistência médica ao visualizar o registro de um paciente. Com Ajuda para prontuários médicos eletrônicos, o médico pode solicitar serviço diretamente no sistema EMR, que cria automaticamente uma solicitação de serviço em uma instância ServiceNow. Detalhes necessários, como o registro do paciente, são adicionados automaticamente e o agente de serviço pode resolver de forma rápida e eficaz os problemas detectados pelo médico.

A aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos integra um sistema EMR com sua instância ServiceNow para permitir que os médicos enviem solicitações de serviço de dentro do sistema EMR. Um registro equivalente é criado em sua instância ServiceNow para cada solicitação de serviço. Um agente de saúde pode pesquisar e resolver esses registros da sua instância ServiceNow.

Nota:
A capacidade de solicitação de caso de assistência médica só pode ser atendida para tipos de caso de assistência médica personalizados. Para atender a casos de saúde, você deve primeiro criar seu próprio tipo de caso de saúde personalizado. Para obter mais informações sobre isso, consulte Configurar tipos de caso de saúde para a Ajuda do EMR.

Fluxo de trabalho do Ajuda para prontuários médicos eletrônicos



No fluxo de trabalho da Ajuda do EMR:

Tradução automática

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

1. Um administrador configura a aplicação Ajuda do EMR para lidar com diferentes tipos de problemas médicos enviados de um sistema EMR.
2. Um médico detecta um problema e cria uma solicitação de serviço diretamente no sistema EMR usando o portal de ajuda do EMR.
3. Um agente de serviço de mesa de hospital recebe a solicitação e corrige o problema usando uma instância ServiceNow.

Benefícios do Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

A Ajuda do EMR oferece os seguintes benefícios:

Benefícios da Ajuda do EMR

Benefício	Recurso	Usuários
Economize tempo enviando solicitações para sua instância da ServiceNow diretamente de um sistema EMR.	Como criar solicitações no seu EMR	Médico
Aproveite a visibilidade aprimorada rastreando registros baseados em tarefas, como casos, incidentes ou ordens de serviço.	Modelo de dados de Ajuda para prontuários médicos eletrônicos	Agente da Central de serviços
Forneça suporte à criptografia para proteger informações confidenciais.	Opções de criptografia no Ajuda para prontuários médicos eletrônicos	Administrador
Transmita automaticamente informações da instância para os agentes da central de serviços do hospital.	Resolvendo solicitações de ajuda do EMR	Agente da Central de serviços

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Ajuda para prontuários médicos eletrônicos, consulte:

- Configuração da Ajuda para prontuários médicos eletrônicos
- Como criar solicitações no seu EMR
- Resolvendo solicitações de ajuda do EMR
- Referência do Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Tradução automática

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

Cenário de fluxo de trabalho de solicitação de serviço de TI

Use a aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos para integrar uma instância ServiceNow com um sistema EMR e resolver solicitações de serviço de TI enviadas por médicos.

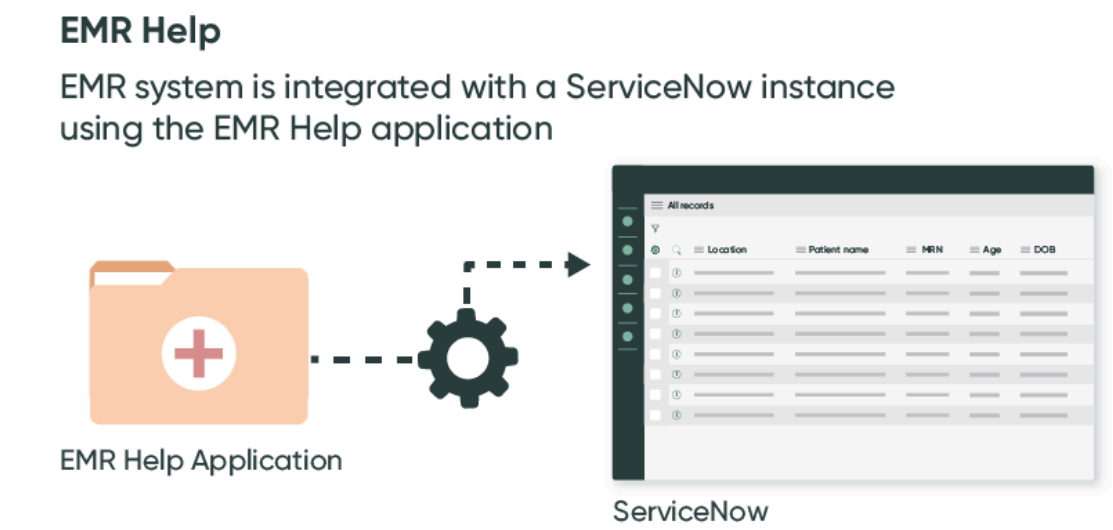
Cenário: um sistema EMR está integrado a uma instância ServiceNow usando a aplicação Ajuda do EMR. Como resultado dessa integração, um formulário de Ajuda está disponível no sistema EMR para permitir que os médicos enviem solicitações de serviço de TI como incidentes na instância ServiceNow.

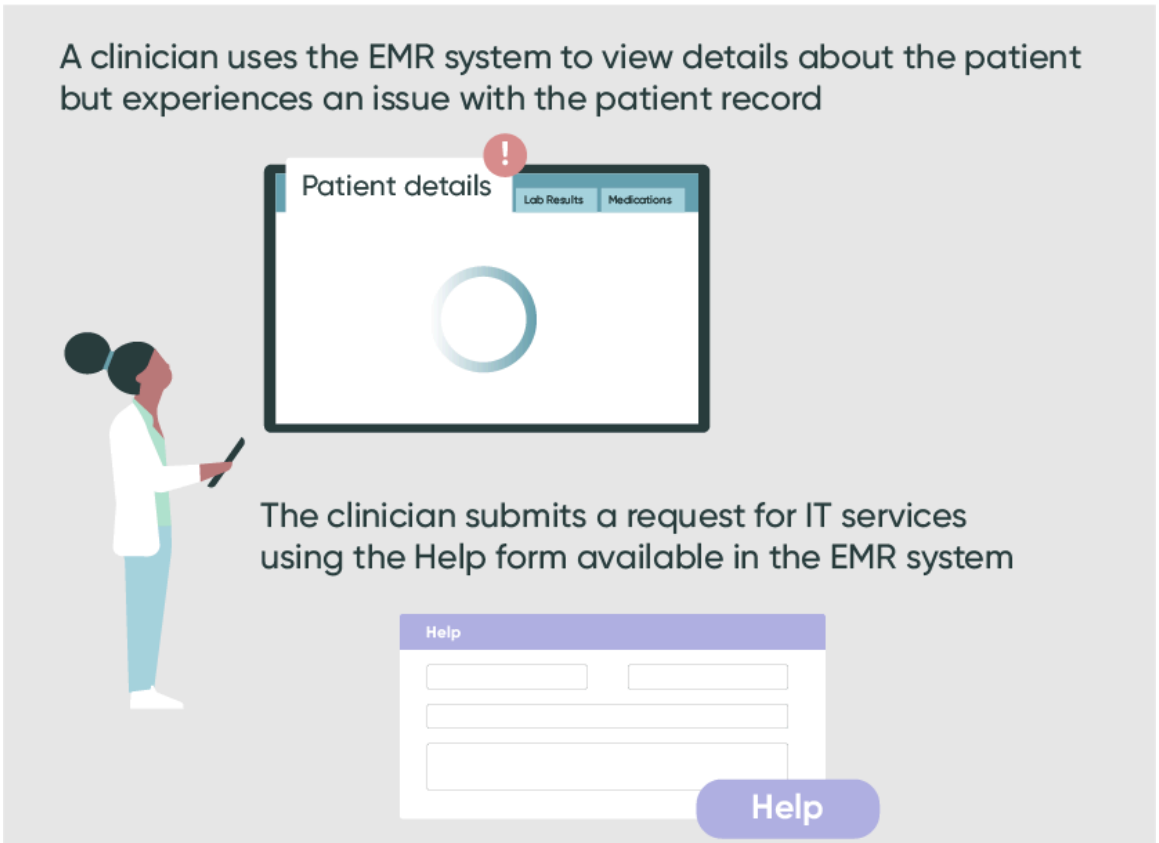
O gráfico a seguir mostra como um agente de TI resolve o problema do clínico discutido no cenário.

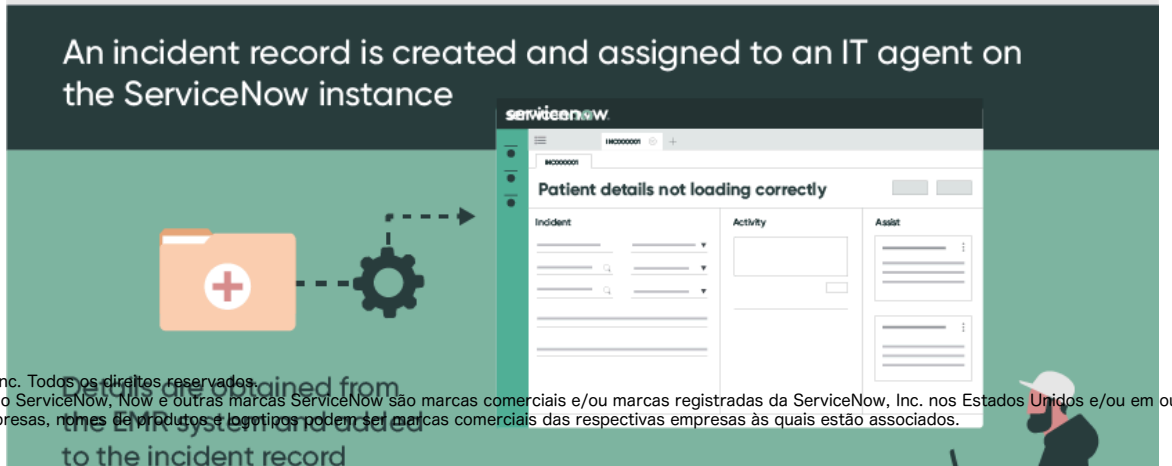
Tradução automática

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

Usando a aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos para resolver o problema do médico







Tradução automática

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

As etapas de fluxo de trabalho a seguir detalham como um agente de TI resolve um problema clínico típico:

1. Ao exibir os detalhes de um paciente no sistema EMR, um médico descobre que o registro do paciente não está sendo carregado corretamente.
2. O médico solicita um serviço de TI usando o formulário de Ajuda disponível no sistema EMR.
3. Depois que o médico envia a solicitação, um registro de incidente para a solicitação de serviço é criado na instância ServiceNow e atribuído a um agente de TI.
4. Os detalhes da sessão do EMR, como ID do paciente e função do médico, são obtidos do sistema EMR e adicionados ao registro de incidentes automaticamente. Usando essas informações adicionais, o agente de TI descobre rapidamente que o médico não tem acesso apropriado no sistema EMR.
5. O agente de TI corrige o problema de acesso do médico e resolve o incidente.
6. O médico verifica se o registro do paciente agora é exibido no sistema EMR.

Tópicos relacionados

Explorando Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Configuração da Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Enviando ServiceNow solicitações de serviço de TI de sistemas EMR

Exibição e resolução de ServiceNow solicitações de serviço de TI enviadas de sistemas EMR

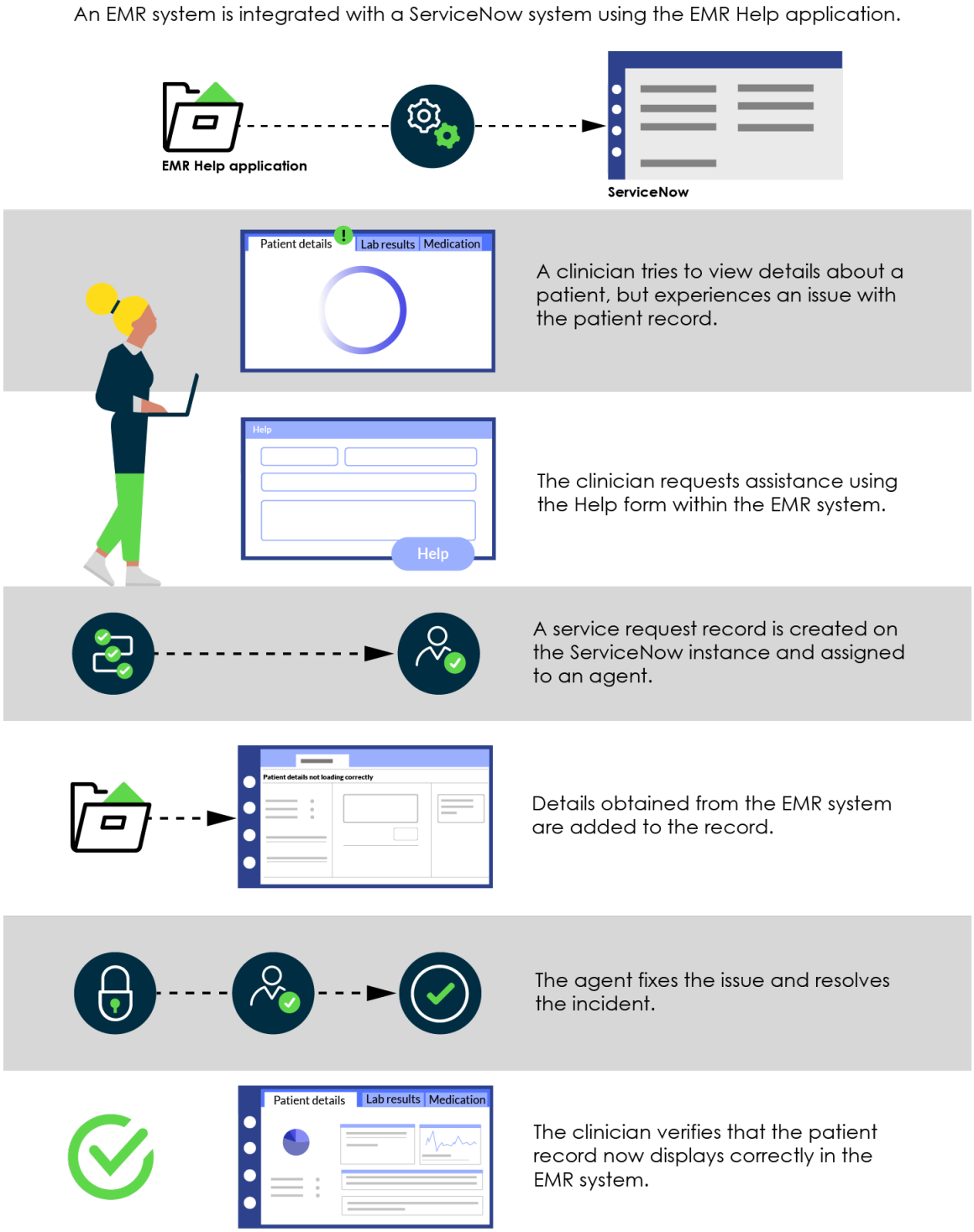
Cenário de fluxo de trabalho de caso de saúde

Use a aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos para integrar uma instância ServiceNow com um sistema EMR e gerenciar casos de saúde relatados por médicos.

Tradução automática

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

Usando a aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos para resolver um problema de médico



Tradução automática

As etapas de fluxo de trabalho a seguir detalham como um agente resolve um problema clínico típico:

1. Ao exibir os detalhes de um paciente no sistema EMR, um médico encontra um problema com o registro do paciente.
2. O médico solicita assistência com um serviço usando o formulário de Ajuda disponível no sistema EMR.

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

3. Depois que o médico envia a solicitação, um registro da solicitação de serviço é criado na instância ServiceNow e atribuído a um agente.
4. Os detalhes da sessão do EMR, como ID do paciente e função do médico, são obtidos do sistema EMR e adicionados ao registro automaticamente. Usando essas informações adicionais, o agente determina qual é o problema.
5. O agente corrige o problema para o médico e resolve o incidente.
6. O médico verifica se o registro do paciente agora é exibido no sistema EMR.

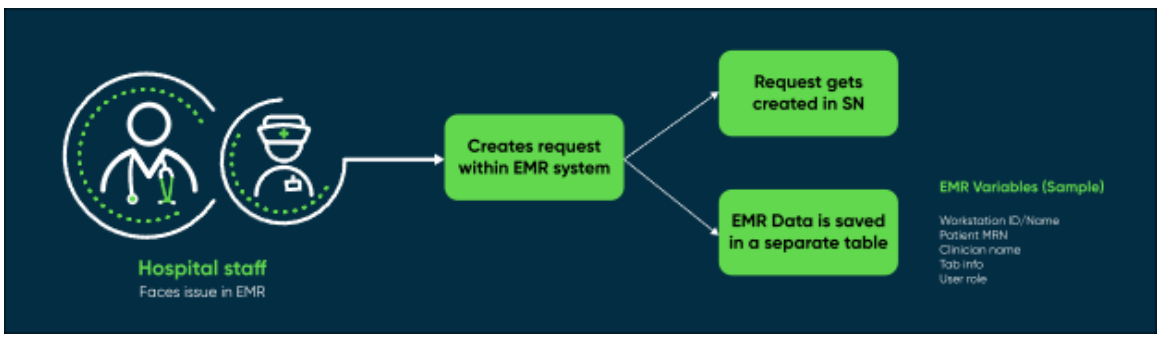
Configuração da Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Configure a aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos para lidar com diferentes tipos de problemas médicos enviados de um sistema EMR.

Visão geral da configuração

A configuração da Ajuda do EMR envolve a instalação da aplicação e a configuração do acesso e dos dados do usuário.

A equipe do hospital que usa o sistema EMR geralmente encontra vários desafios. Em caso de problema, eles podem iniciar uma solicitação de serviço diretamente no sistema EMR. Depois que uma solicitação de serviço é criada, o sistema gera automaticamente um incidente em sua instância da ServiceNow.



Simultaneamente, variáveis relevantes do EMR, como ID da estação de trabalho, detalhes do paciente, informações do médico e a tela específica envolvida, são obtidas do sistema EMR e armazenadas em uma tabela dedicada na aplicação Ajuda do EMR. Essas informações adicionais aprimoram a solicitação de serviço, fornecendo aos executantes detalhes cruciais para uma solução de problemas eficaz.

- Instalar Ajuda para prontuários médicos eletrônicos.

  Instale a aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos para integrar sua instância ServiceNow com um sistema EMR.

- Configure a tabela de dados para um tipo de solicitação.

  Revise a tabela de dados associada a uma solicitação de TI, como a tabela Dados de incidentes do EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data]. Em seguida, certifique-se de que a tabela tenha colunas para armazenar cada variável do sistema que você planeja buscar de um sistema EMR. Adicione novas colunas correspondentes às variáveis do sistema que não existem na tabela.

Tradução automática

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

Se não existir uma tabela de dados para uma solicitação de TI, crie outra tabela de dados estendendo a tabela Dados de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data].

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Ajuda para prontuários médicos eletrônicos.

- Configurar parâmetros de solicitação para sistemas EMR.

  Configure os parâmetros de solicitação remota para um sistema EMR.

- Configurar definições de solicitação para sistemas EMR.

  Crie ou modifique definições de solicitação para oferecer suporte a solicitações de serviço de TI de um sistema EMR. Além disso, mapeie os parâmetros de solicitação remota com as colunas da tabela de dados de solicitação associada à sua tarefa.

- Atribuição de funções a Ajuda para prontuários médicos eletrônicos usuários.

  Atribua funções para controlar o acesso a recursos, capacidades e dados na aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos.

- Configurar tipos de caso de saúde para a Ajuda do EMR.

  Configure os tipos de caso de saúde da Ajuda do EMR no para atender às solicitações de serviço feitas no portal de Ajuda do EMR.

  O tipo de caso de saúde base [sn_hcls_case] é um tipo de caso abstrato que fornece uma base para estender ao criar seus próprios tipos de caso de saúde.

- Configurar autenticação de token resumido para Ajuda do EMR.

  Configure o Single Sign-on da ServiceNow com a Epic usando a autenticação de token resumido.

- Configurar o suporte do iFrame para a Ajuda do EMR na ServiceNow

  Configure a Ajuda do EMR para iniciar em um quadro no Hiperespaço épico e no Hyperdrive.

- Configurar a barra lateral contextual de informações da sessão do EMR.

  Configure a barra lateral contextual de informações da sessão do EMR no espaço para gerenciar os campos exibidos lá.

- Configuração do portal de serviço da Ajuda do EMR.

  Como administrador, você pode configurar o portal de serviço da Ajuda do EMR para enviar solicitações de serviço de TI de um sistema EMR.

- Configurar o processo de execução de solicitação de serviço de TI

Tradução automática

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

Gerencie as solicitações de serviço de TI enviadas do seu sistema EMR usando um portal de serviço dedicado ou um módulo de suporte do sistema.

- (Opcional) Implementar criptografia na Ajuda do EMR.

  Criptografe campos, anexos ou ambos para proteger os dados do sistema EMR.

- (Opcional) Personalizar a URL e os parâmetros de tarefa da REST API para sistemas EMR.

  Use pontos de extensão com script para manipular parâmetros de URL e parâmetros de tarefa de REST API para um sistema EMR.

Informações de configuração adicionais

- Para configurar a autenticação de token Digest para Ajuda para prontuários médicos eletrônicos, consulte o artigo Como configurar a autenticação de token Digest para EMR Help with Epic Hyperspace [KB1002504] na base de conhecimento Now Support.
- Para configurar um sistema Épico EMR para Ajuda para prontuários médicos eletrônicos, consulte o artigo Como criar a parte épica para a aplicação da loja de ajuda do EMR [KB0964037] na base de conhecimento Now Support.
- Para configurar a Ajuda do EMR para iniciar em um iFrame no Hiperespaço e Hyperdrive da Epic, consulte o artigo Como configurar a Ajuda do EMR para iniciar em um iFrame no Hiperespaço e Hyperdrive da Epic [KB1207128] na base de conhecimento Now Support.

Instalar Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Você pode instalar a aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos (sn_ind_rmt_help) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Confirme se um pacote ServiceNow ITSM Healthcare and Life Sciences Service Management Core já foi instalado por um administrador.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Ajuda para prontuários médicos eletrônicos:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

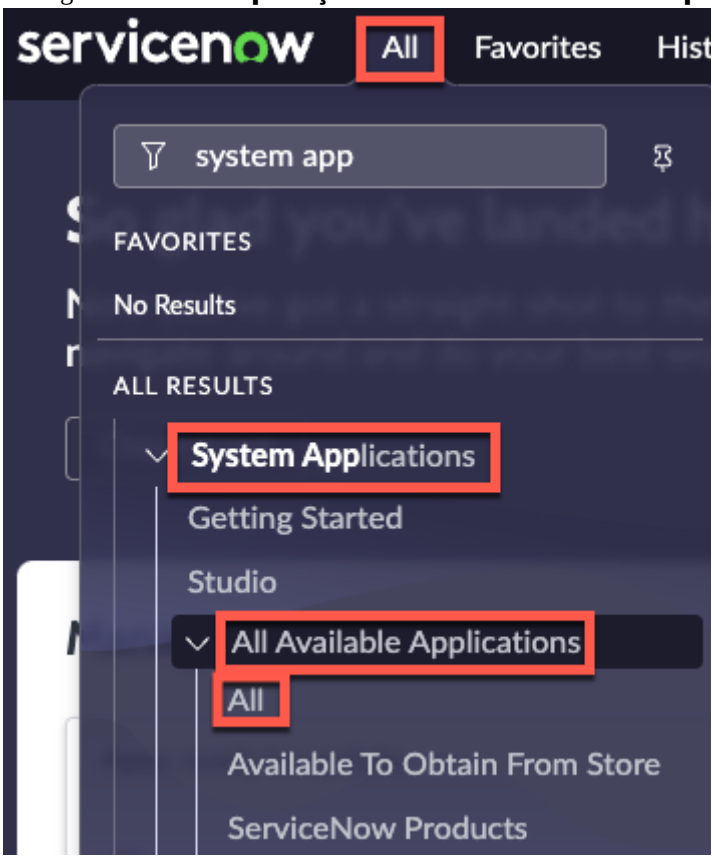
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Ajuda para prontuários médicos eletrônicos.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos (sn_ind_rmt_help) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Se plug-ins e aplicações dependentes estiverem listados, eles serão instalados, estão instalados ou precisam ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-lo antes de instalar a aplicação Ajuda do EMR.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   > **Importante:**
   > Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

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

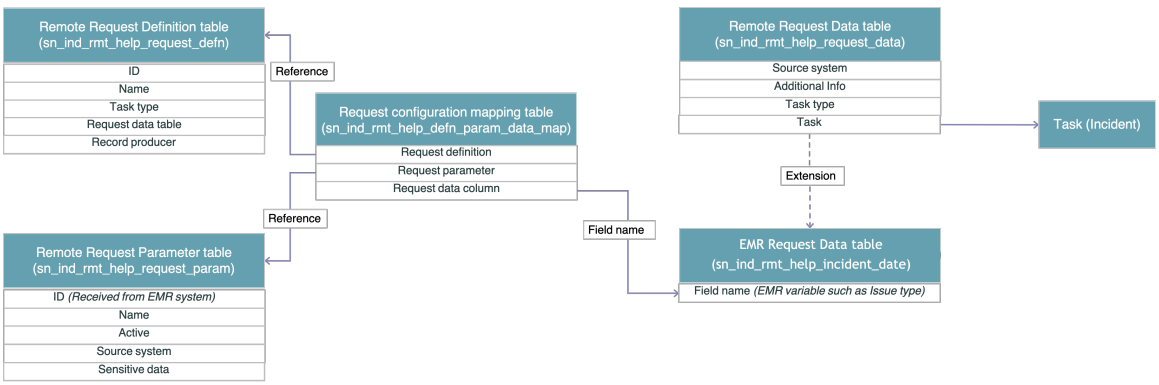
Modelo de dados de Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

O modelo de dados Ajuda para prontuários médicos eletrônicos permite que os médicos enviem solicitações de serviço em sua instância ServiceNow de um sistema EMR.

O modelo de dados Ajuda para prontuários médicos eletrônicos acessa somente os dados do sistema EMR necessários para fazer a aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos funcionar.

O diagrama a seguir mostra as tabelas e suas colunas e os relacionamentos entre cada tabela que compõem o modelo de dados Ajuda para prontuários médicos eletrônicos.

Modelo de dados de Ajuda para prontuários médicos eletrônicos



O modelo de dados Ajuda para prontuários médicos eletrônicos usa uma combinação de tabelas para armazenar dados:

- Now Platform tabelas de tarefas, como a tabela Incidente [incidente] ou Caso de assistência médica [sn_hcls_case].
- Tabelas incluídas com a aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos :
  - Tabela de definição de solicitação remota
  - Tabela de parâmetros de solicitação remota
  - Tabela de dados de solicitação remota
  - Tabela de dados da solicitação do EMR
  - Tabela de mapeamento de configuração de solicitação

Como configurar a tabela de dados para um exemplo de tipo de solicitação

Revise a tabela de dados associada a uma solicitação, como a tabela Dados de solicitação do EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data], e certifique-se de que a tabela tenha colunas para armazenar cada variável do sistema que você planeja buscar de um sistema do EMR.

Digamos que, como administrador, você queira incluir um encontro de variável do sistema de um sistema EMR no tipo de solicitação de incidente do EMR.

Você confirmaria que a variável do sistema de encontro aparece no tipo de solicitação de incidente usando o seguinte fluxo de trabalho:

1. Você revisa a tabela Dados de solicitação do EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data] navegando até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** e selecionando a tabela.
2. Você verifica se uma coluna correspondente à variável do sistema de encontro existe na tabela.

   Você observa que a coluna não existe.

Tradução automática

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

3. Você adiciona uma nova coluna correspondente à variável do sistema de encontro clicando **em Novo** na lista relacionada Colunas e preenchendo os detalhes da coluna associada à variável do sistema de encontro no formulário de entrada Dicionário e clicando em **Enviar**.

   Para obter mais informações, consulte Formulário de entrada de dicionário.

Configurar definições de solicitação para sistemas EMR

Crie ou modifique definições de solicitação para aceitar solicitações de serviço de um sistema EMR em sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

- Definir o escopo da aplicação como Ajuda para prontuários médicos eletrônicos usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .
- Certifique-se de que os parâmetros de solicitação e colunas equivalentes para todos os parâmetros de solicitação existam na tabela Dados de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data]. Para obter mais informações, consulte Configurar parâmetros de solicitação para sistemas EMR.

Função necessária: sn_ind_rmt_help.admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma definição de solicitação é um modelo do tipo de solicitação originado de um sistema EMR. Por padrão, a definição de solicitação de solicitação de serviço de TI [sn_it_request] é fornecida para registros de tarefa do tipo Incidente e mapeada para o sistema EMR. Os parâmetros associados a esta definição de solicitação também são predefinidos e mapeados para as colunas na tabela Dados de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] ou sua tabela de dados estendida (por exemplo, tabela Dados de solicitação do EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data]).

Nota:
Um usuário com a função sn_ind_rmt_help.admin não pode excluir a definição de solicitação predefinida e as definições de mapeamento de configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ajuda para prontuários médicos eletrônicos** > **Administração** > **Definições das solicitações**.
2. Na lista Definições de solicitação remota, modifique uma definição de solicitação existente ou crie outra definição de solicitação.
   - Para modificar uma definição de solicitação existente, clique em uma definição de solicitação na coluna **ID** da lista Definições de solicitação remota.
   - Para criar outra definição de solicitação, clique em **Novo** na lista Definições de solicitação remota.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Definição de solicitação remota

Campo	Descrição
ID	Identificador exclusivo da definição da solicitação.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Você não pode modificar um ID depois que a definição da solicitação é criada.
Nome	Nome para identificar a definição da solicitação.
Tipo de tarefa	Tabela de tarefas associada à solicitação de serviço de TI. Por exemplo, tabela Incidente [incidente].
Solicitar tabela de dados	Tabela de dados para armazenar dados adicionais do sistema EMR. Os dados adicionais podem incluir ambiente, estação de trabalho e outros dados do sistema EMR.
Produtor de registro	Produtor de registro para modificar os campos em um registro de tarefa e disponibilizá-los em um formulário de solicitação de serviço de TI. Você usa um produtor de registro com um portal de serviço dedicado.
Parâmetros de tarefa de REST API	
Parâmetros de REST APIs com script. Você pode usar REST APIs de script com módulos de suporte do sistema. Para obter mais informações, consulte API de solicitação de ajuda remota .	
Parâmetros de criação de tarefa	Parâmetros de um registro de tarefa disponíveis ao criar uma solicitação de serviço de TI no sistema EMR.
Parâmetros da lista de tarefas	Parâmetros de um registro de tarefa disponíveis ao exibir uma lista de solicitações de serviço de TI no sistema EMR.
Parâmetros de detalhe da tarefa	Parâmetros de um registro de tarefa disponíveis ao exibir os detalhes de uma solicitação de serviço de TI no sistema EMR.
Parâmetros de atualização da tarefa	Parâmetros de um registro de tarefa disponíveis ao atualizar uma solicitação de serviço de TI no sistema EMR.

Tradução automática

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

Nota:
Para inserir parâmetros de tarefa da REST API, clique no ícone de cadeado correspondente ao tipo de parâmetro. Por exemplo, para inserir parâmetros de criação de tarefa:

a. Clique no ícone de parâmetros de criação de tarefa de desbloqueio ( ).

b. Mova os parâmetros desejados dos parâmetros disponíveis na coluna **Disponível** para a coluna **Selecionado**.

c. Clique no ícone para cima ou para baixo para organizar os parâmetros na ordem em que você deseja que eles apareçam na página de solicitação de serviço de TI do sistema EMRe clique no ícone de parâmetros de criação de tarefa de bloqueio ( ).

4. Salve as configurações de definição de solicitação remota.

- Para salvar uma nova definição de solicitação, clique em **Enviar**.
- Para salvar as mudanças em uma definição de solicitação existente, clique em **Atualizar**.

5. Armazene os dados de um parâmetro de solicitação na tabela Dados de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] mapeando o parâmetro de solicitação para uma coluna na tabela de dados de solicitação.

a. Na seção Mapeamentos de configuração de solicitação, modifique um mapeamento de configuração existente ou crie outro mapeamento de configuração.

- Para modificar um mapeamento de configuração existente, clique no ícone de visualização ( ) ao lado de um parâmetro de solicitação na coluna **Parâmetro de solicitação** da seção Mapeamentos de configuração de solicitação e clique em **Abrir registro**.
- Para criar outro mapeamento de configuração, clique em **Novo** na seção Mapeamentos de configuração de solicitação.

b. No formulário, preencha os campos.

Solicitar formulário de mapeamento de configuração

Campo	Descrição
Parâmetro da solicitação	Parâmetro de solicitação recebido do sistema EMR.
Solicitar coluna de dados	Nome da coluna na tabela Dados de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] ou sua extensão na instância ServiceNow.

Nota:
Você mapeia um parâmetro de solicitação para uma coluna exclusiva na tabela de dados. No entanto, quando parâmetros semelhantes de diferentes sistemas EMR estiverem disponíveis, você poderá mapeá-los para a mesma coluna na tabela de dados.

Tradução automática

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

c. Salve o mapeamento de configuração.

- Se você criou um novo mapeamento de configuração, clique em **Enviar**.
- Se você modificou um mapeamento de configuração existente, clique em **Atualizar**.

Configurar parâmetros de solicitação para sistemas EMR

Defina parâmetros para incluir variáveis EMR de um sistema EMR em uma solicitação de serviço ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_rmt_help.admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Parâmetros são variáveis do EMR definidas em um sistema do EMR que enriquecem uma solicitação de serviço.

Você também pode criar parâmetros específicos do sistema como parâmetros de solicitação remota para enviar dados como variáveis do EMR que são preenchidas automaticamente no formulário de ajuda de uma solicitação. Por exemplo, você pode usar um parâmetro específico do sistema para armazenar a configuração de estação de trabalho ou ambiente de um usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ajuda para prontuários médicos eletrônicos** > **Administração** > **Solicitar Parâmetros**.
2. Na lista Parâmetros de solicitação remota, modifique um parâmetro existente ou crie outro.
   - Para modificar um parâmetro de solicitação existente, selecione o parâmetro na coluna **ID** da lista Parâmetros de solicitação remota.
   - Para criar outro parâmetro de solicitação, clique em **Novo** na lista Parâmetros de solicitação remota.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de parâmetro de solicitação remota

Campo	Descrição
ID	Identificador exclusivo do parâmetro disponibilizado para um sistema EMR. **Nota:** Você não pode modificar um ID depois que a definição da solicitação é criada.
Nome	Nome para identificar o parâmetro de solicitação.
Ativo	Opção para ativar o parâmetro de solicitação.
Sistema de origem	Sistema EMR para o qual o parâmetro está mapeado. Os tipos de sistema de origem aos quais o parâmetro pode ser associado são:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ **Épico**: sistema EMR épico. ○ **Cerner**: sistema Cerner EMR. ○ **Qualquer sistema**: qualquer tipo de sistema EMR, incluindo um sistema Epic EMR ou um sistema Cerner EMR. **Nota:** Para adicionar mais entradas do sistema de origem, você pode modificar a entrada do dicionário da coluna **Sistema de origem** da tabela Parâmetro de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_param]. Para obter mais informações, consulte Modificação de entradas do dicionário.
Dados confidenciais	Opção para indicar que o parâmetro contém dados confidenciais.

4. Salve as configurações do parâmetro de solicitação remota.
   - Para salvar um novo parâmetro, clique em **Enviar**.
   - Para salvar as mudanças em um parâmetro existente, clique em **Atualizar**.
5. Se você criou um novo parâmetro de solicitação, adicione uma coluna equivalente na tabela Dados da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] ou na tabela de dados secundária estendida.

   Nota:
   Se já existir uma coluna para uma variável do EMR na tabela de dados, você poderá reutilizar a mesma coluna em vez de criar outra coluna. Por exemplo, se você tiver vários sistemas EMR com algumas variáveis EMR comuns, poderá mapear a variável comum de diferentes sistemas EMR para a mesma coluna na tabela de dados.

Atribuição de funções a Ajuda para prontuários médicos eletrônicos usuários

Atribua funções para controlar o acesso a recursos, capacidades e dados na aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar a aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos.

Funções necessárias para Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Funções	Tarefas
sn_ind_rmt_help.admin	Configure definições de solicitação remota e tabelas de dados, identifique REST APIs com script para uso e configure um produtor de registro.

Tradução automática

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

Funções necessárias para Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Funções	Tarefas
sn_ind_rmt_help.requester	Envie e monitore uma solicitação de serviço ServiceNow de dentro de um sistema EMR.
sn_ind_rmt_help.viewer	Exiba detalhes dos dados do EMR associados a uma solicitação de serviço ServiceNow. **Nota:** Atribua a função sn_ind_rmt_help.viewer a agentes que trabalham em problemas relatados pelo sistema EMR. Por padrão, esta função fornece acesso às variáveis do EMR armazenadas na tabela Dados de solicitação do EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data].

Procedimento

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

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

Configurar tipos de caso de saúde para a Ajuda do EMR

Configure os tipos de caso de saúde da Ajuda do EMR para atender às solicitações de serviço feitas no portal de Ajuda do EMR.

O tipo de caso de saúde base [sn_hcls_case] é um tipo de caso abstrato, que fornece uma base para estender ao criar seus próprios tipos de caso de saúde.

A Ajuda do EMR fornece um produtor de registro padrão e uma definição de solicitação criada neste tipo de caso base como um exemplo de como você pode configurar o seu próprio.

Você deve configurar seu próprio tipo de caso de saúde para atender aos registros criados em relação ao tipo de caso abstrato. Para obter mais informações sobre o tipo de caso abstrato de Saúde, consulte Tabela de casos de saúde.

As etapas a seguir orientam você na criação de um tipo de caso e na modificação do produtor de registro padrão e na definição de solicitação para oferecer suporte a ele.

Requisitos de configuração

- Um administrador da ServiceNow
- Ajuda para prontuários médicos eletrônicos
- Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas Core

Criar um tipo de caso de assistência médica personalizado

Crie um tipo de caso de saúde personalizado para a Ajuda do EMR.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Defina seu escopo como Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

https://player.vimeo.com/video/973253728?h=8dc20844dc&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os seguintes campos:
   - Rótulo: o rótulo do tipo de caso de saúde. Por exemplo, Caso de EMR
   - Nome: o nome da tabela para o tipo de caso de saúde. Por exemplo, sn_hcls_emr_case
   - Estende a tabela: caso de assistência médica
4. Na guia Controles, defina Numeração automática como **verdadeiro**.
5. Na guia Acesso à aplicação, preencha os campos da seguinte forma:
   - Pode ler: verdadeiro
   - Pode criar: verdadeiro
   - Pode atualizar: verdadeiro
   - Pode excluir: verdadeiro
   - Permitir configuração: verdadeiro
6. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Salvar** para salvar suas atualizações.
7. Clique no ícone Ações adicionais no canto superior esquerdo e clique em **Configurar** > **Dicionário**.
8. Na exibição de lista de entradas do dicionário, localize a entrada do dicionário para o tipo de classe que você criou inserindo da seguinte forma nos campos de pesquisa da coluna correspondente:
   a. Tabela: sn_hcls_emr_case
   b. Tipo: coleção
9. Abra sn_hcls_emr_case.
10. Defina **Auditoria** como verdadeiro.
11. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Agora você tem um novo tipo de caso estendido a partir do tipo de caso abstrato Caso de saúde. Para obter mais informações sobre o tipo de caso abstrato de Saúde, consulte Tabela de casos de saúde.

O que Fazer Depois

Configurar o produtor de registro para seu tipo de caso de saúde.

Configurar o produtor de registro para seu tipo de caso de saúde

Atualize o produtor de registro de caso de saúde para apontar para a tabela recém-criada.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Defina seu escopo como Ajuda do EMR.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

https://player.vimeo.com/video/952157336?h=d1a1aa4aa1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Abra o produtor de registro de **caso de assistência médica**.
3. Defina o nome da tabela para o tipo de caso de saúde recém-criado.
   Por exemplo, **Caso do EMR**.
4. Clique em **Atualizar**.
5. Clique em**Prosseguir**.

Resultado
Você configurou o produtor de registro para apontar para a tabela recém-criada.

O que Fazer Depois
Configurar a definição de solicitação para seu tipo de caso de saúde.

Configurar a definição de solicitação para seu tipo de caso de saúde

Configure a definição de solicitação de caso de HCLS para oferecer suporte ao tipo de caso de saúde recém-criado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Defina seu escopo como Ajuda do EMR.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

https://player.vimeo.com/video/973253782?h=17b93aad2b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ajuda para prontuários médicos eletrônicos** > **Administração** > **Definições das solicitações**.
2. Abra a definição de **caso de HCLS** [sn_hcls_case_request].
3. Defina o campo Tipo de tarefa como o novo tipo de caso de saúde.
   Por exemplo, **Caso do EMR**.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado
Você configurou a definição de solicitação de caso de HCLS para oferecer suporte ao seu tipo de caso de saúde.

O que Fazer Depois
Configure a página de registro de assistência médica para oferecer suporte ao seu tipo de caso de assistência médica personalizado.

Tradução automática

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

Configure a página de registro de assistência médica para oferecer suporte ao seu tipo de caso de assistência médica personalizado

Configure a página de registro de assistência médica no Workspace para incluir seu tipo de caso personalizado para exibir informações da sessão do EMR.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Defina seu escopo como Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

https://player.vimeo.com/video/973253823?h=bba8a55e50&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Em Experiências, abra **o espaço configurável do CSM/FSM**.
3. Recebido(a) **Páginas e variantes** > **Registro**, clique em **Voltron da página de registro de assistência médica**.
4. Alternar o botão **Configurações**.
5. Em Condições, em Condições de variante, anexe uma instrução OR adicional que inclua o novo nome do tipo de caso de saúde: `^ORtable=`<your table name>

   Por exemplo:

   ```
   table=sn_hcls_patient^ORtable=sn_hcls_case^ORtable=sn_hcls_emr_case
   ```

   Nota:
   Para encontrar o nome da tabela do tipo de caso de saúde, navegue até Todos > Definição do sistema > Tabelas e pesquise seu novo tipo de caso de saúde. O nome da tabela é exibido na coluna Nome.

6. Clique em **Salvar**.

Resultado

Agora você configurou o espaço para incluir seu tipo de caso de saúde personalizado.

Configurar autenticação de token resumido para Ajuda do EMR

Configure o Single Sign-on da ServiceNow com a Epic usando a autenticação de token resumido.

A instância da ServiceNow recebe um nome de usuário e um token resumido em um cabeçalho HTTP não criptografado de um registro de FDI de hiperespaço épico. A ServiceNow lê os valores do cabeçalho HTTP e valida o token resumido. Se o token de resumo for validado com sucesso, a instância pesquisará uma credencial de usuário correspondente na tabela Usuário. Se houver um valor correspondente, o usuário estará conectado. Se o token de resumo não for validado com sucesso ou não houver nenhum usuário correspondente na tabela do usuário, o usuário será redirecionado para uma página de login padrão e nenhum acesso será concedido.

A autenticação de token Digest com Epic Hyperspace/Hyperdrive requer:

Tradução automática

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

- Uma chave de criptografia gerada exclusiva para a implementação do Epic Hyperspace/ Hyperdrive
- Uma inclusão de script ou biblioteca javascript que pode descriptografar o AES256
- Um registro de integração (FDI) configurado no hiperespaço que passará o usuário e o token resumido para a instância de destino no parâmetro de URL
- Um administrador da ServiceNow
- Um analista épico

Para obter instruções sobre como fazer essa configuração, consulte o artigo Como configurar a autenticação de token Digest para EMR Ajuda com hiperespaço épico e hiperdrive [KB1002504] na Base de conhecimento Now Support.

Configurar o suporte do iFrame para a Ajuda do EMR na ServiceNow

Configure a Ajuda do EMR para iniciar em um quadro no Hiperespaço épico e no Hyperdrive.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para que qualquer página ou portal da ServiceNow seja iniciado em um iFrame, um cabeçalho de resposta HTTP deve ser configurado com a política de segurança de conteúdo correta. Esta política de segurança de conteúdo ditará quais sites de terceiros podem carregar uma página ou portal da ServiceNow dentro de um iFrame.

O portal de ajuda do EMR (Industry Remote Portal) precisará ter um cabeçalho de resposta HTTP específico configurado para a URL do site do Epic Hyperdrive que inicia a ajuda do EMR em um iFrame.

Este cabeçalho de resposta HTTP precisará ser solicitado após todos os cabeçalhos de resposta HTTP globais e "Adicionar por" deve ser definido como Sobrescrever.

Esta configuração funcionará para o Hyperdrive e o Hyperspace. A ServiceNow detectará a versão do navegador e mudará automaticamente o cabeçalho de resposta HTTP de acordo.

Procedimento

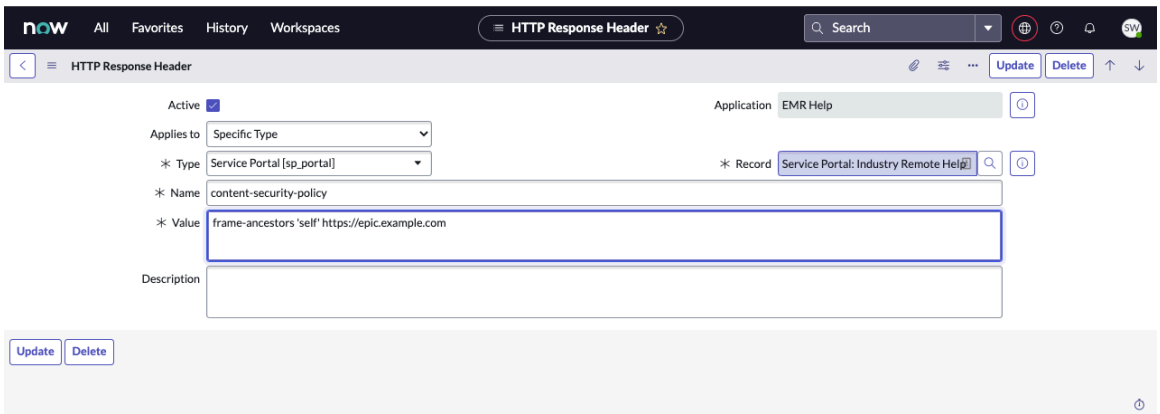
1. Defina o escopo como Ajuda do EMR.
2. Navegar até **Tudo** > **Cabeçalhos de resposta HTTP**.

   (ou pesquise sys_response_header.list)
3. Clique em Cabeçalhos de resposta HTTP.
4. Na exibição de lista, clique em Novo.
5. Preencha o formulário Cabeçalho de resposta HTTP da seguinte forma.
6. Clique em Enviar.
7. Na exibição de lista, classifique por campo Ordem.
8. Clique duas vezes no campo Pedido do cabeçalho de resposta HTTP recém-criado e defina o valor como 500.
9. Clique duas vezes no campo Adicionar por e defina o valor como Sobrescrever.

Tradução automática

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

Resultado
Agora você deve ter um cabeçalho de resposta HTTP, conforme mostrado abaixo:



O que Fazer Depois
Para obter etapas de configuração adicionais na Epic, consulte o artigo Como configurar a Ajuda do EMR para iniciar em um iFrame no Hyperdrive da Epic [KB1207128] na Base de conhecimento Now Support.

Configurar a barra lateral contextual de informações da sessão do EMR

Configure a barra lateral contextual de informações da sessão do EMR no espaço para gerenciar os campos exibidos lá.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Ajuda para prontuários médicos eletrônicos** > **Definições das solicitações**.
2. Selecione a definição de solicitação para a qual você deseja configurar a barra lateral contextual.
3. Na lista relacionada Mapeamentos de configuração de solicitação, use a coluna Ordem para classificar a ordem dos campos da barra lateral contextual.

   O valor numérico mais baixo sempre é exibido primeiro na barra lateral. Portanto, por exemplo, se o endereço de e-mail tiver um valor de 210 e o número de telefone tiver um valor de 200, você poderá trocar esses valores para que o número de telefone seja exibido antes do endereço de e-mail.

   Se um sistema de origem for definido na solicitação, somente os parâmetros desse sistema de origem serão exibidos na barra lateral contextual com base em sua ordem de classificação. Se nenhum sistema de origem estiver definido na solicitação, todos os parâmetros serão exibidos na barra lateral contextual.

Configuração do portal de serviço da Ajuda do EMR

O portal de serviço da Ajuda do EMR permite que os usuários enviem ServiceNow solicitações de serviço de TI de dentro do sistema EMR.

Como administrador, você pode configurar o portal de serviço de Ajuda do EMR para enviar solicitações de serviço de TI de um sistema EMR. Para acessar o portal de serviço da Ajuda do EMR, navegue até **Portal de serviços** > **Portais** e clique em **Ajuda remota do setor**.

A página inicial padrão disponível no portal de serviço da Ajuda do EMR fornece o **Novo(a)** > **Informar um problema** Opção de menu para enviar um incidente de assistência remota de um

Tradução automática

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

sistema EMR. Para solicitações de serviço de TI que não sejam incidentes, como demandas ou solicitações de mudança, você deve configurar o portal de serviço da Ajuda do EMR para adicionar um novo menu para definições associadas à solicitação de serviço de TI. Os médicos podem exibir a opção para enviar o tipo de solicitação de serviço de TI configurado em seus portais de serviço.

Para obter mais informações sobre como criar uma interface personalizada usando portais de serviço, consulte Portal de serviços .

Configuração do ServiceNow processo de execução de solicitação de serviço de TI para sistemas EMR

Gerencie ServiceNow solicitações de serviço de TI do seu sistema EMR usando um módulo de suporte do sistema ou um portal de serviço dedicado.

Como usar um módulo de suporte do sistema para o seu sistema EMR

Use as REST APIs com script ServiceNow pré-criadas para enviar solicitações de serviço de TI em seu sistema EMR. A API `de solicitação de ajuda remota` está disponível para integrações com o sistema EMR. Para obter mais informações, consulte API de solicitação de ajuda remota .

Como usar um portal de serviço dedicado para o seu sistema EMR

Incorpore a página do portal de serviços para enviar ServiceNow solicitações de serviço de TI ao seu sistema EMR, como o sistema EMR Epic.

Nota:
Para integrar aplicações web externas em um sistema Epic EMR, consulte as seguintes seções no Guia de configuração e suporte disponível no site da Epic para seus usuários:

- Permitir que os usuários iniciem a aplicação web a partir de um botão da barra de ferramentas
- Configurar o registro de integração para HTTP GET
- Preparar parâmetros de atividade e execução para seu fluxo de trabalho

Para saber mais, entre em contato com o representante da equipe da Epic da sua instituição.

Como administrador, você pode usar o portal de serviço da Ajuda do EMR para permitir que os médicos enviem solicitações de serviço de TI. Para obter mais informações, consulte Configuração do portal de serviço da Ajuda do EMR.

Para usar um portal de serviço dedicado, você pode criar um produtor de registro para definir os campos do formulário de ajuda no produtor de registro e, em seguida, incorporar o formulário ao portal de serviço. Os médicos podem usar este formulário de ajuda para enviar solicitações de serviço de TI.

Por padrão, o produtor de registro `EMR Incident` está disponível para enviar solicitações de serviço de TI associadas a incidentes. Você pode usar o produtor de registro padrão para adicionar mais variáveis ou criar seu próprio produtor de registro. Para obter mais informações, consulte Produtor de registro .

Ao incorporar o formulário no portal de serviços, observe os seguintes pontos:

Tradução automática

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

- Use o seguinte formato de URL para incorporar a página do portal de serviços para enviar solicitações de serviço de TI: https:// <instance name> .service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=*source_name* .

  Para *source_name*, forneça o parâmetro definido no parâmetro request. Para obter mais informações, consulte Configurar parâmetros de solicitação para sistemas EMR.

- Você também pode anexar variáveis do EMR ao URL da página do portal de serviços usando o seguinte formato: https://<instance name> .service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=*source_name* *&var1_id=Value1&var2_id=Value2* .

  Por exemplo, https://<instance name> .service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=epic&sysparm_ws=Workstation&sysparm_ws=Environment .

  Nota:
  As variáveis do EMR incluem ID da estação de trabalho, servidor, número do prontuário do paciente (MRN) e outros. Você define as variáveis do EMR como parâmetros de tarefa. Os valores de variáveis do EMR são preenchidos automaticamente, se configurados para serem exibidos no formulário de ajuda do sistema EMR. Para obter mais informações, consulte Configurar parâmetros de solicitação para sistemas EMR.

Opções de criptografia no Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Ajuda para prontuários médicos eletrônicos O fornece suporte à criptografia para proteger informações confidenciais.

A criptografia evita que usuários não autorizados visualizem dados confidenciais do sistema EMR.

As seguintes opções de criptografia na Now Platform são compatíveis com a aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos :

- Criptografia em nível de coluna
- Criptografia em nível de coluna para empresas

Criptografia em nível de coluna

A Criptografia em nível de coluna (CLE) é um recurso integrado que permite a criptografia em módulos de criptografia. O plug-in CLE (com.glide.encryption) que permite a criptografia de colunas de tabela e anexos associados a um sistema EMR em uma solicitação de serviço é ativado por padrão quando o administrador instala a aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos.

Depois que o plug-in CLE (com.glide.encryption) estiver ativado, configure um módulo de criptografia e associe-o às funções necessárias que usam a aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos. Você pode criptografar tabelas ou campos (colunas em uma tabela), mas a criptografia é mais útil para colunas na tabela de dados para parâmetros de solicitação marcados como dados confidenciais.

Por padrão, o módulo de criptografia **rmt_help_data_view** associado à função sn_ind_rmt_help_viewer está disponível para uso com a aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos. Além disso, o campo **Informações adicionais** (coluna) na tabela Dados de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] e os campos **Número**

Tradução automática

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

de telefone e **Endereço de e-mail** (colunas) na tabela Dados de incidentes do EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data] são criptografados por padrão.

Para saber mais, consulte Criptografia em nível de coluna.

Criptografia em nível de coluna para empresas

Criptografia em nível de coluna para empresas fornece uma capacidade de criptografia aprimorada e utiliza a KMF (Key Management Framework, Estrutura de gestão de chaves). Para usar a opção Criptografia em nível de coluna para empresas com a aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos, o administrador deve ativar o plug-in (com.glide.now.platform.encryption). Como administrador, você pode optar por usar o CLE com KMF. Para obter mais informações, consulte Ativação da Criptografia em nível de coluna para empresas .

A partir da versão Quebec, a migração de chaves e dados criptografados do Suporte de criptografia para a Criptografia em nível de coluna é automatizada usando trabalhos agendados. Para obter mais informações, consulte Migração para a Criptografia em nível de coluna para empresas .

Nota:
Os clientes existentes na versão Paris devem entrar em contato com o Suporte ao cliente ServiceNow para migrar chaves e dados criptografados do Suporte de criptografia para Criptografia em nível de coluna para empresas.

Personalizar a URL e os parâmetros de tarefa da REST API para sistemas EMR

Use pontos de extensão com script para manipular parâmetros de URL e parâmetros de tarefa de REST API para um sistema EMR.

Antes de Iniciar
Instale o aplicativo Ajuda para prontuários médicos eletrônicos. Para obter mais informações, consulte Instalar Ajuda para prontuários médicos eletrônicos.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Com os pontos de extensão, você pode integrar facilmente as personalizações sem precisar alterar o código base. Você pode estender a funcionalidade padrão da base usando scripts personalizados. Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Na coluna **Nome da API**, pesquise e selecione **sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer**.
3. No formulário Ponto de extensão, modifique uma inclusão de script para usar o ponto de extensão `sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer` ou crie e registre uma inclusão de script personalizada.
   - Crie e registre uma inclusão de script personalizada.

     Para obter mais informações, consulte Registering custom script includes against the scripted extension points .

Tradução automática

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

- Modifique a inclusão de script existente acessando a lista relacionada "Implementações" e selecionando uma inclusão de script na coluna **Classe**.

Nota:
Por padrão, a inclusão de script `RemoteHelpParamTransformer` que usa o ponto de extensão `sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer` está disponível para a aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos.

4. Personalize os parâmetros de um sistema EMR adicionando o ponto de extensão `sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer` à inclusão de script.
Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possuir o menor número de ordem será executada primeiro.

Personalizações do sistema EMR

Personalização	Implementação
Parâmetros de tarefa de entrada	Inclua o método `transformIncomingTaskParams` no ponto de extensão `sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer`. O método é chamado a partir das REST APIs antes de criar e atualizar solicitações de serviço de TI de um sistema EMR e permite que você modifique quaisquer parâmetros de entrada.
Parâmetros de tarefa de saída	Inclua o método `transformOutgoingTaskParams` no ponto de extensão `sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer`. O método é chamado a partir das REST APIs para obter uma lista de tarefas e detalhes da tarefa antes de enviar os dados relacionados à tarefa para o sistema EMR.
Parâmetros de URL de entrada	Inclua o método `transformURLParams` no ponto de extensão `sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer`. Este método é chamado de um portal de serviço antes de armazenar os parâmetros de URL. **Nota:** Se o seu sistema EMR tiver um algoritmo de criptografia, você poderá configurar o método `Parâmetros de URL de entrada` no ponto de extensão `sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer` para descriptografar todos os parâmetros de tarefa criptografados da instância ServiceNow.

5. No formulário de Ponto de extensão, clique em **"Atualizar"**.

Como criar solicitações no seu EMR

Você pode solicitar serviço diretamente no sistema EMR, que cria automaticamente uma solicitação de serviço em uma instância da ServiceNow

Trabalhe em registros de tarefa que são criados automaticamente quando os médicos enviam solicitações de serviço da ServiceNow de um sistema EMR. Incidentes são o tipo de tarefa configurado por padrão com a aplicação Ajuda do EMR.

Tradução automática

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

Como um executante, por exemplo, se você for um agente de TI ou um agente de saúde, poderá acessar o registro de tarefa de uma solicitação de serviço na instância da ServiceNow vinculada ao sistema EMR.

Incidentes são o tipo de tarefa configurado por padrão com a aplicação Ajuda do EMR. Certifique-se de que um administrador tenha adicionado a lista relacionada Dados de incidentes do EMR ao formulário de incidentes.

Nota:
A lista relacionada Dados da solicitação do EMR de um formulário de incidente inclui todos os dados específicos do sistema do EMR. Os dados da lista relacionada aos Dados de solicitação do EMR só poderão ser exibidos se você tiver a função sn_ind_rmt_help.viewer e a função ITIL. Esta lista relacionada aparecerá vazia se você não tiver as funções necessárias.

Use a Ajuda do EMR para o seguinte:

- Enviando ServiceNow solicitações de serviço de TI de sistemas EMR
- Como criar casos de assistência médica de dentro do seu EMR

Enviando ServiceNow solicitações de serviço de TI de sistemas EMR

Relate quaisquer problemas com seu sistema EMR enviando ServiceNow solicitações de serviço de TI.

Como um usuário com a função sn_ind_rmt_help.requester, você pode enviar e monitorar uma ServiceNow solicitação de serviço de TI de dentro do seu sistema EMR. Um administrador especifica o método de execução de serviço de uma solicitação de serviço de TI. Para obter mais informações, consulte Configuração do ServiceNow processo de execução de solicitação de serviço de TI para sistemas EMR.

Como criar casos de assistência médica de dentro do seu EMR

Use o portal de serviço da Ajuda do EMR para criar casos de assistência médica diretamente no seu sistema EMR.

Como um usuário com a função sn_ind_rmt_help.requester, você pode enviar casos de saúde de dentro do seu sistema EMR. Esses casos podem ser atendidos em uma instância da ServiceNow.

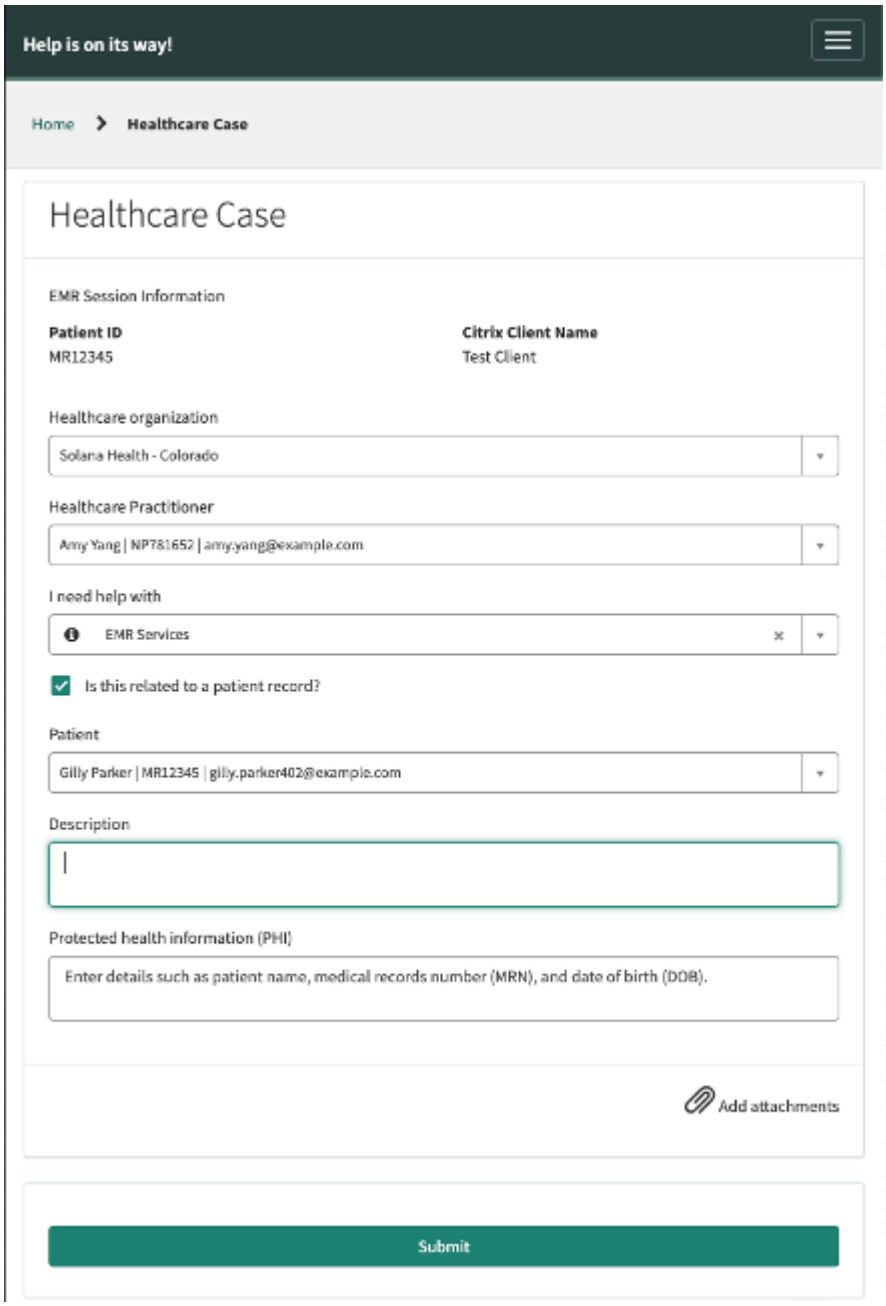
Nota:
A capacidade de solicitação de caso de assistência médica só pode ser atendida para tipos de caso de assistência médica personalizados. Para atender a casos de saúde, você deve primeiro criar seu próprio tipo de caso de saúde personalizado. Para obter mais informações sobre isso, consulte Configurar tipos de caso de saúde para a Ajuda do EMR.

Como criar um caso de assistência médica

Para criar um caso de dentro do seu EMR, selecione Caso de assistência médica no menu de opções Solicitações no canto superior direito. O formulário Caso de assistência médica será exibido.

Tradução automática

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



Tradução automática

Campos de caso de assistência médica

Campo	Descrição
Informações da sessão do EMR	As informações da sessão do EMR exibirão os valores de todos os parâmetros configurados que foram capturados do EMR. Se você tiver um parâmetro configurado para ser exibido aqui, mas ele não for gerado, é porque nenhum valor foi passado do EMR para esse parâmetro.

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

Campos de caso de assistência médica

Campo	Descrição
	Esses campos são preenchidos automaticamente e são somente leitura.
Organização de saúde	A organização de saúde associada a este caso de saúde. Este campo é preenchido automaticamente com base na organização associada do usuário.
Médico de saúde	O profissional de saúde associado a este caso de saúde. Este campo é preenchido automaticamente com base no médico que faz a solicitação.
Preciso de ajuda com	O motivo da sua solicitação. Selecione o tipo de serviço de saúde para o qual você precisa de ajuda na lista suspensa.
Isso está relacionado a um registro de paciente?	Selecione para indicar que esta solicitação está associada a um registro de paciente. Em caso afirmativo, o campo do paciente se torna visível e disponível para preenchimento.
Paciente	O paciente associado a este caso de assistência médica. Este campo é preenchido automaticamente se o parâmetro **Patient_id**for passado do EMR.
Descrição	Descrição do seu problema.
PHI (Protected health information, informações de saúde protegidas)	Insira detalhes como nome do paciente, número do prontuário médico (MRN) e data de nascimento (DOB). O valor inserido neste campo é criptografado.

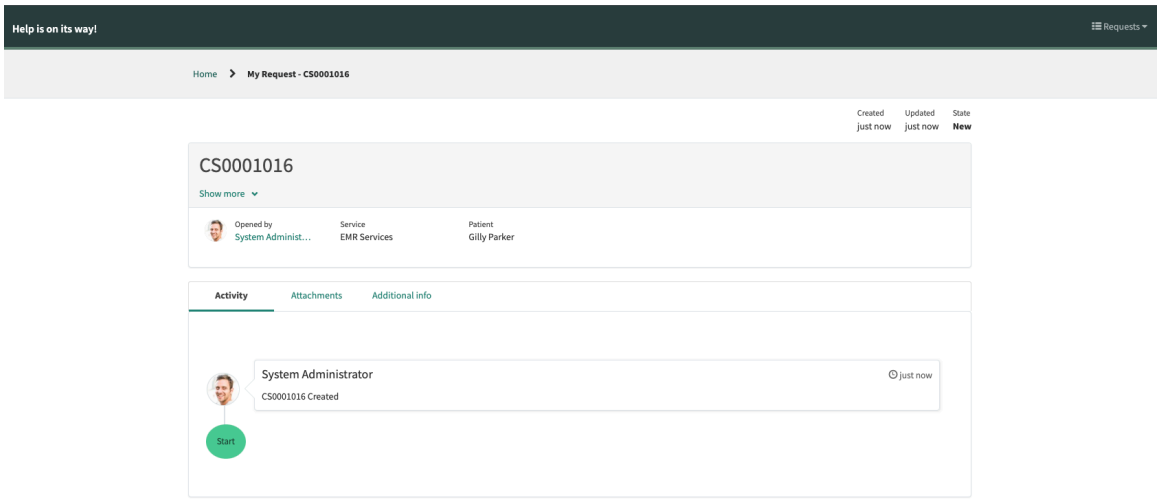
Clique em Enviar para encaminhar sua solicitação de caso de saúde para execução.

Tradução automática

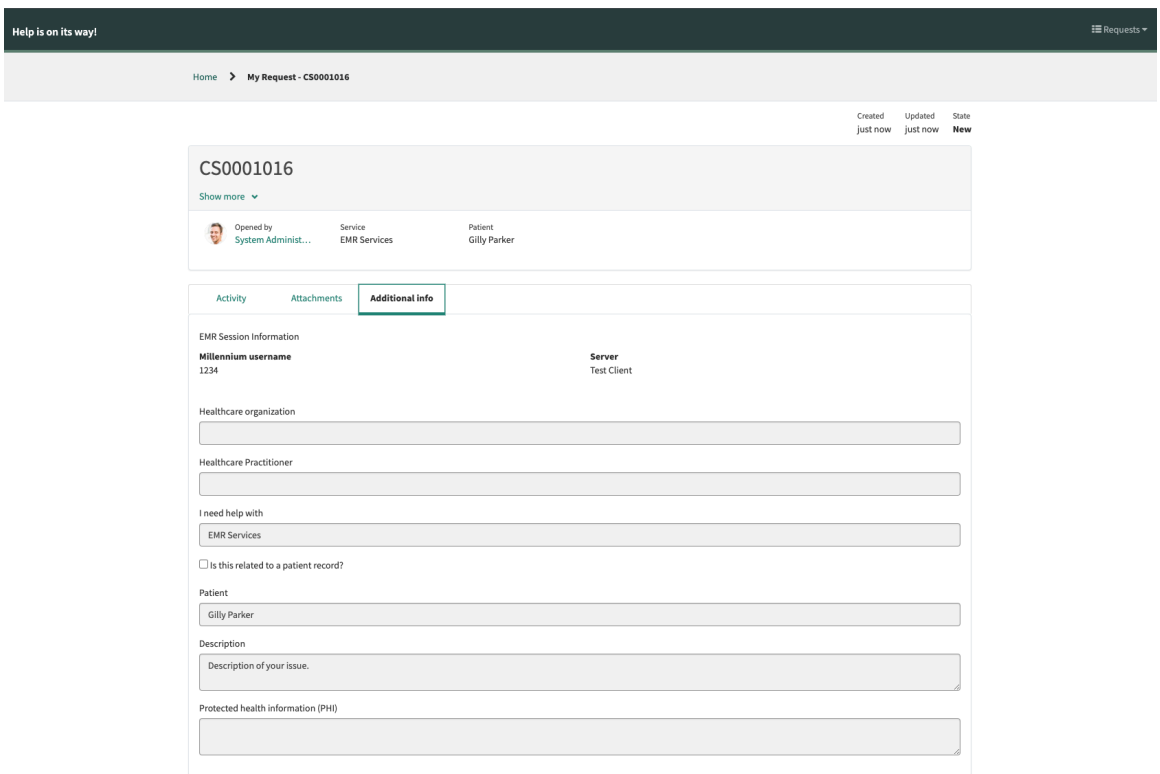
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Informações do caso de assistência médica enviado

Depois de enviar seu caso de saúde, você pode revisar as informações enviadas diretamente do portal.



- A guia Atividade exibe o status da solicitação.
- A guia Anexos exibe todos os anexos associados à solicitação.
- A guia Informações adicionais exibe uma versão somente leitura de todas as informações enviadas na solicitação.



Tradução automática

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

Virtual Agent na Ajuda do EMR

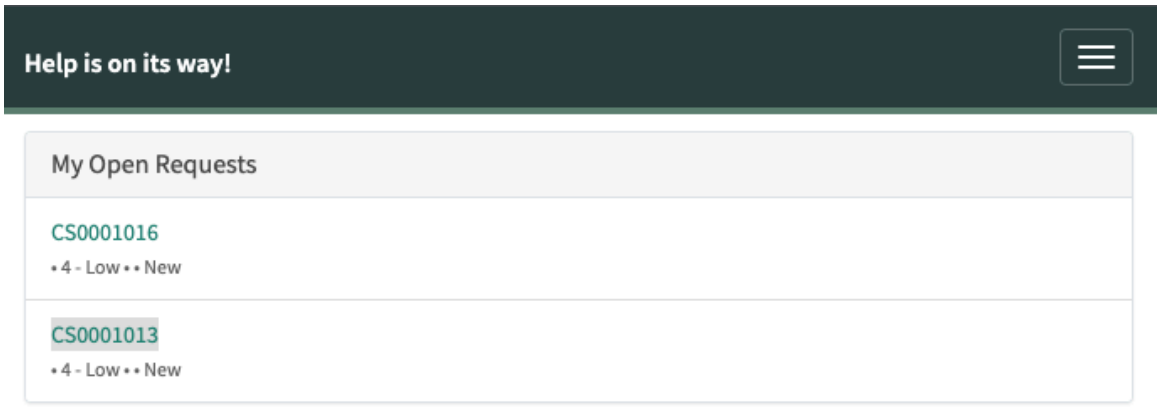
O Virtual Agent, a plataforma de bot de conversa da ServiceNow, está disponível ao criar solicitações no portal de ajuda do EMR.

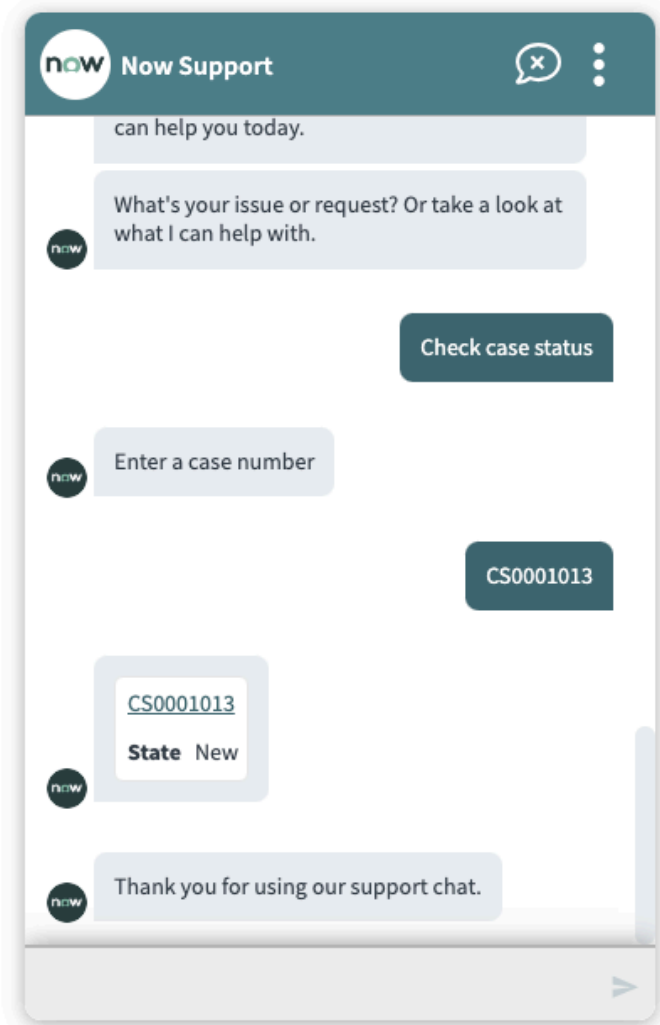
O Virtual Agent pode ser usado para obter informações, tomar decisões e executar tarefas de trabalho comuns rapidamente.

Para interagir com o Virtual Agent, basta clicar no ícone da janela de bate-papo no canto inferior direito da tela.

Tradução automática

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





Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre o Virtual Agent, consulte Virtual Agent as an application design element.

Resolvendo solicitações de ajuda do EMR

Você pode usar uma instância da ServiceNow para resolver solicitações geradas no portal de serviço da Ajuda do EMR.

Trabalhe em registros de tarefa que são criados automaticamente quando os médicos enviam solicitações de serviço da ServiceNow de um sistema EMR.

Como executante, por exemplo, se você for um agente de TI, poderá acessar o registro de tarefa de uma solicitação de serviço de TI na instância da ServiceNow vinculada ao sistema EMR. Incidentes são o tipo de tarefa configurado por padrão com a aplicação Ajuda do EMR.

Nota:
A lista relacionada Dados da solicitação do EMR de um formulário de incidente inclui todos os dados específicos do sistema do EMR. Os dados na lista relacionada Dados da solicitação do EMR só poderão ser visualizados se você tiver a função sn_ind_rmt_help.viewer além da função itil. Se você não tiver as funções necessárias, esta lista relacionada aparecerá vazia.

Para atender a casos de saúde, você deve primeiro criar seu próprio tipo de caso de saúde personalizado. Para obter mais informações sobre isso, consulte Configurar tipos de caso de saúde para a Ajuda do EMR.

Use o espaço para exibir as solicitações enviadas de um sistema EMR.

Use a Ajuda do EMR para o seguinte:

- Exibição e resolução de ServiceNow solicitações de serviço de TI enviadas de sistemas EMR
- Exibição e resolução de casos de assistência médica enviados de sistemas EMR

Exibição e resolução de ServiceNow solicitações de serviço de TI enviadas de sistemas EMR

Trabalhe em registros de tarefa que são criados automaticamente quando os médicos enviam ServiceNow solicitações de serviço de TI de um sistema EMR.

Certifique-se de que um administrador tenha adicionado a lista relacionada Dados de incidentes do EMR ao formulário de incidentes. Para obter mais informações, consulte Configuração do layout do formulário.

Incidentes são o tipo de tarefa configurado por padrão com a aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos.

Você pode usar o módulo Ajuda para prontuários médicos eletrônicos ou o módulo Incidente para acessar incidentes enviados de um sistema EMR.

- Para usar o módulo de incidente, consulte Exibir e resolver um incidente do EMR no módulo Incidente.
- Para usar o módulo Ajuda para prontuários médicos eletrônicos, consulte Exibir e resolver um incidente do EMR no módulo Ajuda para prontuários médicos eletrônicos.

Exibir e resolver um incidente do EMR no módulo Incidente

Trabalhe em ServiceNow solicitações de serviço de TI enviadas por médicos usando o módulo Incidente.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: itil e sn_ind_rmt_help.viewer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Aberto**.
2. Na lista Incidentes, pesquise o incidente do EMR no qual você deseja trabalhar.
3. Na coluna **Número**, clique no link para o incidente do EMR.
4. Na lista relacionada Dados de incidentes do EMR do formulário de incidentes, exiba as informações do sistema EMR.

   Nota:
   Seu administrador pode precisar configurar o formulário para adicionar a lista relacionada a Dados de incidentes do EMR. Você pode exibir dados nesta lista relacionada somente quando tiver a função sn_ind_rmt_help.viewer além da função itil. Se você não tiver as funções necessárias, a lista relacionada a Dados de incidentes do EMR aparecerá em branco.

5. Resolva e encerre o incidente.

   a. Selecione a guia **Informações de resolução**.

   b. No formulário, preencha os campos.

Campos de Informações sobre a resolução

Campo	Descrição
Conhecimento	Opção para gerar um artigo de conhecimento com as informações do incidente.
Resolvido por	Usuário que resolveu o problema e a data e hora em que o incidente foi encerrado.
Resolvido	Data e hora em que o incidente foi resolvido.
Código de resolução	Informações para categorizar os casos resolvidos.
Anotações de resolução	Anotações sobre como um incidente foi resolvido.

   c. Clique em **Resolver**.

   d. **Opcional:** Feche o incidente clicando em **Fechar incidente**.

Exibir e resolver um incidente do EMR no módulo Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Trabalhe em ServiceNow solicitações de serviço de TI enviadas por médicos usando o módulo Ajuda para prontuários médicos eletrônicos.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: itil e sn_ind_rmt_help.viewer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ajuda para prontuários médicos eletrônicos** > **Incidentes do EMR** > **Meus abertos**.
2. Na lista Incidentes do EMR, pesquise o incidente do EMR no qual você deseja trabalhar.
3. Na coluna **Número**, clique no link para o incidente do EMR.
4. Na lista relacionada Dados de incidentes do EMR do formulário de incidentes, exiba as informações do sistema EMR.

   Nota:
   Seu administrador pode precisar configurar o formulário para adicionar a lista relacionada a Dados de incidentes do EMR. Você pode exibir dados nesta lista relacionada somente quando tiver a função sn_ind_rmt_help.viewer além da função itil. Caso contrário, a lista relacionada Dados de incidentes do EMR aparecerá em branco.

5. Resolva e encerre o incidente.

   a. Selecione a guia Informações de resolução.

   b. No formulário, preencha os campos.

   Campos de Informações sobre a resolução

Campo	Descrição
Conhecimento	Opção para gerar um artigo de conhecimento com as informações do incidente.
Resolvido por	Usuário que resolveu o problema e a data e hora em que o incidente foi encerrado.
Resolvido	Data e hora em que o incidente foi resolvido.
Código de resolução	Informações para categorizar os casos resolvidos.
Anotações de resolução	Anotações sobre como um incidente foi resolvido.

   c. Clique em **Resolver**.

   d. **Opcional:** Feche o incidente clicando em **Fechar incidente**.

Tradução automática

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

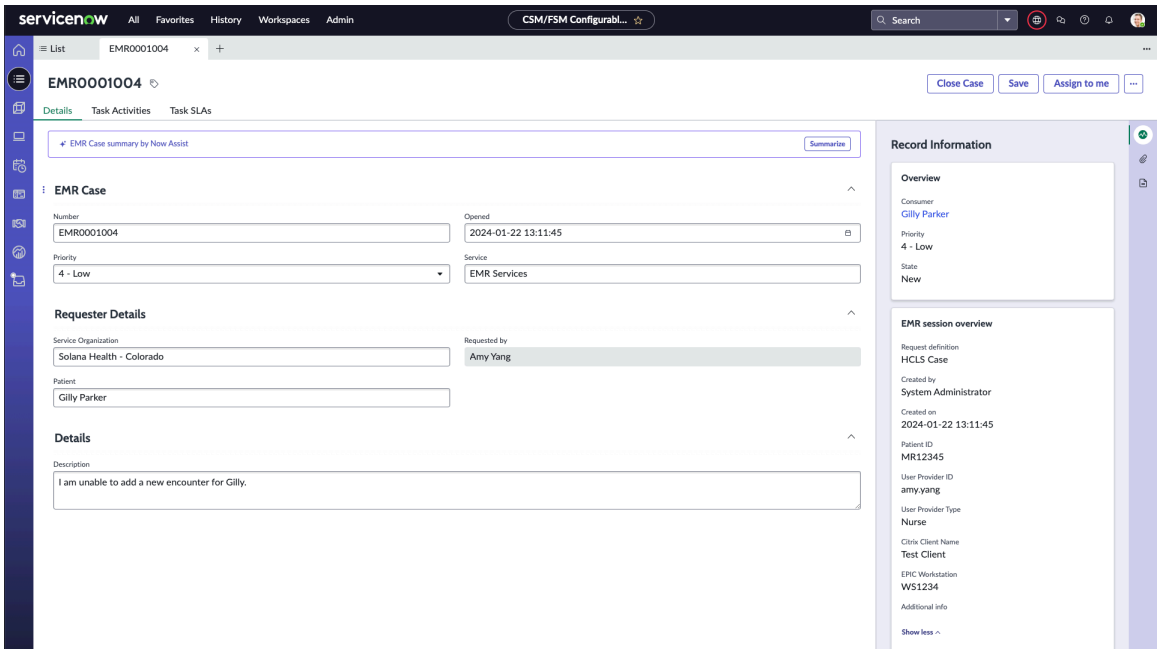
Exibição e resolução de casos de assistência médica enviados de sistemas EMR

Use o espaço em uma instância ServiceNow para trabalhar em casos de saúde criados a partir de um sistema EMR.

Exibir e resolver um caso de assistência médica EMR no espaço

Use o espaço para atender a casos de saúde gerados a partir da Ajuda do EMR.

Para atender a casos de saúde, você deve primeiro criar seu próprio tipo de caso de saúde personalizado. Para obter mais informações sobre isso, consulte Configurar tipos de caso de saúde para a Ajuda do EMR.



As informações da solicitação do EMR são capturadas no painel lateral contextual da visão geral da sessão do EMR.

Resolver um caso de saúde usando o espaço configurável do CSM/FSM

Use o espaço em uma instância da ServiceNow para trabalhar em casos de saúde criados a partir de um sistema EMR.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_rmt_help.viewer

Procedimento

1. Navegar até **Espaço** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone **Lista** e navegue até **Casos** > **Todos**.
3. Selecione o caso do EMR no qual você deseja trabalhar.
4. Revise e o caso usando a guia **Detalhes**.

Nota:

As informações da solicitação do EMR são capturadas no painel lateral contextual **da visão geral da sessão do EMR**.

Tradução automática

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

5. Para fechar o caso do EMR, role até a seção **Informações de fechamento**.
6. Na seção **Informações de fechamento**, preencha os campos do formulário.
7. Selecione **Fechar caso**.

Referência do Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os recursos Ajuda para prontuários médicos eletrônicos.

Componentes instalados com Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos, incluindo tabelas, funções de usuário e plug-ins.

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

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções instaladas em Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Função	Descrição	Contém as funções
sn_ind_rmt_help.admin	Configure definições de solicitação remota e tabelas de dados, identifique REST APIs com script para uso e configure um produtor de registro.	sn_ind_rmt_help.requester
sn_ind_rmt_help.requester	Envie e monitore uma solicitação de serviço ServiceNow de dentro de um sistema EMR.	sn_ind_rmt_help.viewer
sn_ind_rmt_help.viewer	Exiba detalhes dos dados do EMR associados a uma solicitação de serviço ServiceNow. **Nota:** Atribua a função sn_ind_rmt_help.viewer a agentes que trabalham em problemas relatados pelo sistema EMR. Por padrão, esta função fornece acesso às variáveis do EMR armazenadas na tabela Dados de solicitação do EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data].	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas em Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Tabela	Descrição
Parâmetro da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_param]	Contém parâmetros para solicitações de serviço de TI disponíveis para o sistema EMR da sua instância ServiceNow.
Dados da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data]	Fornece campos básicos para solicitações de serviço de TI. Você pode estender esta tabela para incluir mais dados de uma solicitação de serviço de TI. Cada parâmetro de solicitação remota tem uma coluna correspondente nesta tabela.
Definição da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_defn]	Associa um tipo de tarefa a uma tabela de dados de solicitação e também inclui o mapeamento de configuração de solicitação.
Dados de incidente do EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data]	Contém dados do sistema EMR incluídos nas solicitações de serviço de TI. Esta tabela estende a tabela Dados de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] para incluir todos os dados específicos de tarefa das solicitações de serviço de TI.
Solicitar mapeamento de configuração [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map]	Mapeia parâmetros de solicitação com as colunas na tabela de dados Dados de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] ou sua tabela secundária.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados em Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Plug-in	Descrição
Plug-in Encryption Support (com.glide.encryption)	Criptografa colunas de tabela e anexos associados a um sistema EMR em uma solicitação de serviço de TI.

Tradução automática

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

Aplicações do ServiceNow Store instaladas

ServiceNow Store aplicações instaladas em Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Aplicação	Descrição
Base para o setor (com.sn_ind)	Inclui objetos comuns, artefatos de código e definições de solicitação para aplicações verticais do setor.

Tabelas de modelo de dados da Ajuda do EMR

As tabelas instaladas com a aplicação Ajuda do EMR permitem que você envie solicitações em sua instância ServiceNow® de um sistema EMR.

Para saber mais sobre o modelo de dados da Ajuda do EMR, consulte Modelo de dados de Ajuda para prontuários médicos eletrônicos.

Tabela de definição de solicitação remota

A tabela Definição de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_defn] armazena o produtor de registro e o tipo de tarefa.

Tabela de definição de solicitação remota

A tabela Definição de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_defn] tem os seguintes recursos:

- Estende a tabela Arquivo de aplicações [sys_metadata] que usa o atributo de dicionário update_synch para habilitar personalizações. Para obter mais informações, consulte Personalizações rastreadas por conjuntos de atualizações .
- Modela um parâmetro de solicitação originado de um sistema EMR.

Função necessária para configurar a tabela: sn_ind_rmt_help.admin.

Campos de formulário de definição de solicitação remota

Campo	Tipo de dados	Descrição
Produtor de registro	Referência	Representa o produtor de registro associado à definição de solicitação remota. Para obter mais informações, consulte Create a record producer .
Solicitar tabela de dados	Nome da tabela	A tabela que armazena os valores das informações da sessão do EMR que foram capturadas ao criar a tarefa pelo produtor de registro.

Tradução automática

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

Campos de formulário de definição de solicitação remota

Campo	Tipo de dados	Descrição
Parâmetros de tarefa de REST API	Lista de campos	Fornece a capacidade de escolher os campos que você deseja disponibilizar para as ações de API listadas. Os campos escolhidos estarão disponíveis para as operações da REST API para a seguinte definição de solicitação associada: **1.** Criar tarefa **2.** Lista de tarefas **3.** Detalhe da tarefa **4.** Atualização de tarefa

Tabela de parâmetros de solicitação remota

A tabela Parâmetro de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_param] armazena todos os parâmetros que podem ser usados em todas as definições de solicitação remota.

Tabela de parâmetros de solicitação remota

A tabela Parâmetro de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_param] tem os seguintes recursos:

- Estende a tabela Arquivo de aplicações [sys_metadata] que usa o atributo de dicionário update_synch para habilitar personalizações. Para obter mais informações, consulte Personalizações rastreadas por conjuntos de atualizações .
- Modela um parâmetro de solicitação originado de um sistema EMR.

Função necessária para configurar a tabela: sn_ind_rmt_help.admin.

Campos de formulário de parâmetro de solicitação remota

Campo	Tipo de dados	Descrição
Ativo	Verdadeiro/falso	Define o parâmetro como ativo a ser usado em uma definição de solicitação.
Domínio	ID do domínio	O domínio associado a este registro.
ID	Cadeia de caracteres	Identificador exclusivo para este parâmetro que é utilizado em uma definição de solicitação.

Tradução automática

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

Campos de formulário de parâmetro de solicitação remota

Campo	Tipo de dados	Descrição
Nome	Cadeia de caracteres	Nome deste parâmetro de solicitação remota.
Dados confidenciais	Verdadeiro/falso	Usado para classificar se as informações recebidas por este parâmetro são confidenciais ou não. **Nota:** Campos marcados como verdadeiros só devem ser mapeados para colunas de dados com criptografia em nível de coluna habilitada. Para saber mais sobre a criptografia em nível de coluna, consulte:
Sistema de origem	Cadeia de caracteres	Representa o sistema EMR compatível com este parâmetro. Para oferecer suporte a todos os sistemas EMR, defina este campo como **qualquer**.

Tabela de dados de solicitação remota

A tabela Dados de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] armazena os dados de parâmetro capturados associados a um registro de tarefa.

A tabela Dados de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] tem os seguintes recursos:

- Armazena dados adicionais de um sistema EMR.
- Extensível e usado para criar tabelas de dados com base em um tipo de tarefa.

Função necessária para configurar a tabela: sn_ind_rmt_help.admin.

Nota:
O armazenamento de dados do sistema EMR na tabela Dados de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] ou em sua tabela de dados secundária estendida fornece uma camada de segurança. Como administrador, você pode estender a tabela Dados de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] para um tipo de tarefa específico para armazenar informações adicionais de um sistema EMR. Por exemplo, a aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos fornece a tabela Dados de solicitação do EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data] que estende a tabela Dados de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] e associa incidentes a solicitações de serviço.

Tradução automática

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

Campos de formulário de dados de solicitação remota

Campo	Tipo de dados	Descrição
Informação adicional	Cadeia de caracteres	Este campo é usado para armazenar informações confidenciais adicionais ao enviar uma solicitação do EMR. Este campo tem criptografia em nível de coluna.
Criação	Data/hora	Data e carimbo de data/hora em que este registro foi criado.
Criado por	Cadeia de caracteres	O nome do usuário que criou este registro.
Domínio	ID do domínio	O domínio associado a este registro.
ID do paciente	Cadeia de caracteres	Representa o identificador exclusivo do paciente (ou seja, MRN) para este paciente no sistema EMR.
Definição da solicitação	Referência	Faz referência à definição de solicitação remota.
Sistema de origem	Cadeia de caracteres	Representa o sistema EMR de onde veio esta solicitação. IE, épico. **Nota:** Se este valor for desconhecido, isso significa que nenhum sistema de origem foi fornecido quando o registro foi criado.
SYS ID	ID do sistema (GUID)	sys_id exclusivo que cada tabela tem.
Marcadores	Marcadores relacionados	Marcadores relacionados a este registro.

Tradução automática

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

Campos de formulário de dados de solicitação remota

Campo	Tipo de dados	Descrição
Tarefa	Referência	Faz referência à tarefa associada.
Tipo de tarefa	Nome da tabela	O tipo de tarefa configurado na definição de solicitação remota que foi usada para gerar este registro.
Atualizado em	Data/hora	Carimbo de data e hora da última atualização.
Atualizada por	Cadeia de caracteres	Nome da pessoa que atualizou o registro pela última vez.
Atualizações	Números inteiros	Número de atualizações que ocorreram.

Tabela de dados da solicitação do EMR

A tabela Dados de solicitação do EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data] armazena os dados de parâmetro capturados associados a um registro de tarefa.

A tabela Dados de solicitação do EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data] tem os seguintes recursos:

- Estende a tabela Dados de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_incident_data].
- Modela dados do EMR específicos da solicitação.
- Corresponde aos parâmetros de solicitação.
- Inclui a capacidade de adicionar mais colunas para quaisquer parâmetros adicionais.

Função necessária para configurar a tabela: sn_ind_rmt_help.admin.

Campos de formulário de dados de solicitação remota

Campo	Tipo de dados
Endereço de e-mail	Cadeia de caracteres
Ambiente	Cadeia de caracteres
O usuário é um médico?	Cadeia de caracteres
Tipo de problema	Cadeia de caracteres

Tradução automática

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

Campos de formulário de dados de solicitação remota

Campo	Tipo de dados
Nome de usuário do Millennium	Cadeia de caracteres
Ramal de telefone	Cadeia de caracteres
Posição	Cadeia de caracteres
Servidor	Cadeia de caracteres
ID de gravação da sessão	Cadeia de caracteres
Estação de trabalho	Cadeia de caracteres

Tabela de mapeamento de configuração de solicitação

A tabela Mapeamento de configuração de solicitação [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map] armazena a associação entre o parâmetro de solicitação e a definição de solicitação.

A tabela Mapeamento de configuração de solicitação [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map] tem os seguintes recursos:

- Estende a tabela Arquivo de aplicações [sys_metadata] que usa o atributo de dicionário update_synch para habilitar personalizações. Para obter mais informações, consulte Personalizações rastreadas por conjuntos de atualizações .
- Para uma definição de solicitação, mapeia cada parâmetro de solicitação ativo para uma coluna específica na tabela de dados de solicitação correspondente.

Função necessária para configurar a tabela: sn_ind_rmt_help.admin.

Campos do formulário de mapeamento de configuração de solicitação

Campo	Tipo de dados	Descrição
Domínio	ID do domínio	O domínio associado a este registro.
ID interno	Cadeia de caracteres	O ID interno associado a este registro.
Ordem	Números inteiros	A ordem em que seus parâmetros são exibidos na barra lateral contextual.

Tradução automática

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

Campos do formulário de mapeamento de configuração de solicitação

Campo	Tipo de dados	Descrição
Solicitar coluna de dados	Nome do campo	O campo na tabela de tipo de tarefa que é definido na definição da solicitação.
Definição da solicitação	Referência	Faz referência à definição de solicitação remota.
Parâmetro da solicitação	Referência	Faz referência ao parâmetro de solicitação remota.

Domain Separation e Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

A separação de domínio é compatível com Ajuda para prontuários médicos eletrônicos. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

A aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos inclui separação de domínio para tabelas de configuração (definição de solicitação, parâmetros de solicitação e definição para mapeamento de parâmetro), bem como separação de domínio para dados transacionais como tarefas e dados de solicitação associados que chegam do sistema EMR.

A separação de domínios está habilitada nos seguintes aspectos da aplicação Ajuda para prontuários médicos eletrônicos :

Tradução automática

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

- Os dados armazenados na tabela Dados de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] são separados por domínio.
- As tarefas criadas quando geradas de um produtor de registro ou usando uma REST API são separadas por domínio.
- Os parâmetros de solicitação podem ser criados para uso em diferentes domínios.
- As definições de solicitação podem ser criadas para uso em diferentes domínios.
- Os mapeamentos de definição de solicitação podem ser criados para uso em diferentes domínios.

Como o Domain Separation funciona no Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Para clientes que usam um portal de serviço da Ajuda do EMR em seus sistemas EMR para gerar ServiceNow solicitações de serviço de TI, o domínio é definido a partir da sessão do usuário conectado, na tarefa criada e nos dados de solicitação associados.

Para clientes que usam a API `de solicitação de ajuda remota`, um administrador pode separar por domínio uma tarefa e os dados de solicitação remota associados enviando qualquer um dos seguintes parâmetros no objeto `task_parameters` ao criar a solicitação.

- Tarefa para usuário (task_for)

  Nota:
  Válido para todos os tipos de tarefa.

- Solicitante (caller_id)

  Nota:
  Válido somente para a tabela Incidente [incidente].

Para o incidente, o domínio da tarefa é definido a partir do parâmetro `caller_id` se especificado no corpo da solicitação. Quando o parâmetro `caller_id` não é especificado, o domínio da tarefa é definido como o domínio do usuário especificado no parâmetro `task_for`. Se nenhum desses parâmetros for especificado no corpo da solicitação, o domínio da tarefa será definido a partir do domínio do usuário autenticado que invoca a API `de solicitação de ajuda remota`.

Tabelas separadas por domínio

- Definição de solicitação remota (sn_ind_rmt_help_request_defn)
- Parâmetro de solicitação remota (sn_ind_rmt_help_request_param)
- Mapeamento de configuração de solicitação (sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map)
- Dados da solicitação remota (sn_ind_rmt_help_request_data) e suas tabelas de dados secundárias estendidas
- Tarefa [task]

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Tradução automática

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

Patient Support Services

Com a aplicação ServiceNow® Patient Support Services, simplifique a integração, a educação e o envolvimento do paciente para vários serviços de suporte ao paciente, como planos de desconto, programas de adesão, opioide e gestão de diabete.

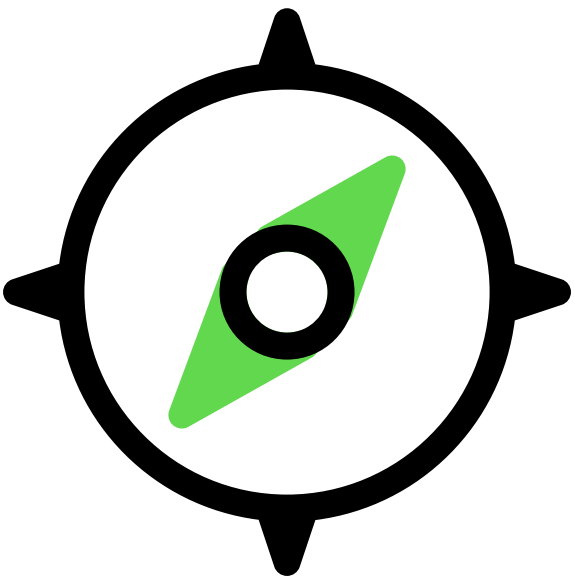
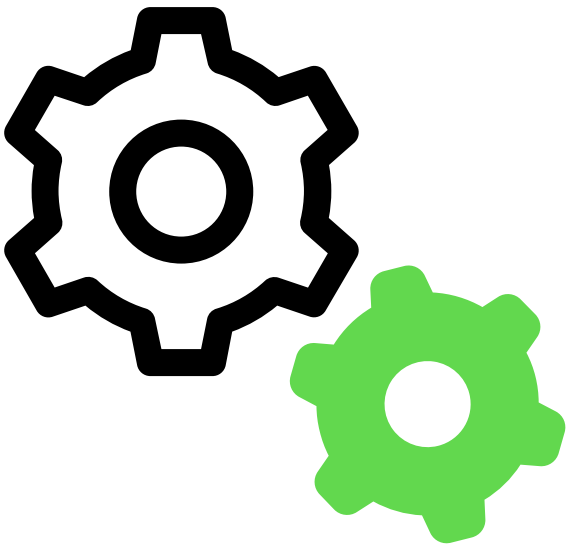
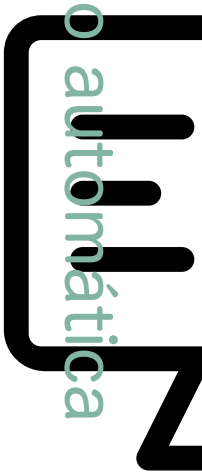
Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Solicitar aplicativos na Store

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

Explorar	Configurar	
		
Saiba mais sobre como as organizações de saúde usam Patient Support Services.	Planeje e configure sua implementação.	Gerencie solicita

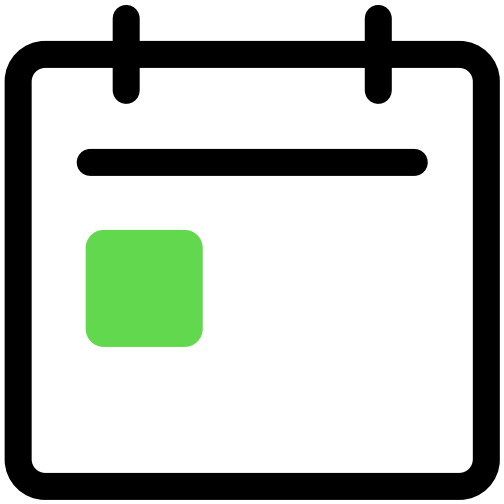
Tradução automática

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

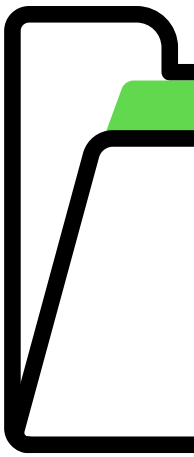
Concluir

Conclua seus itens pendentes para solicitações de inscrição.

Compromissos de solicitação de treinamento

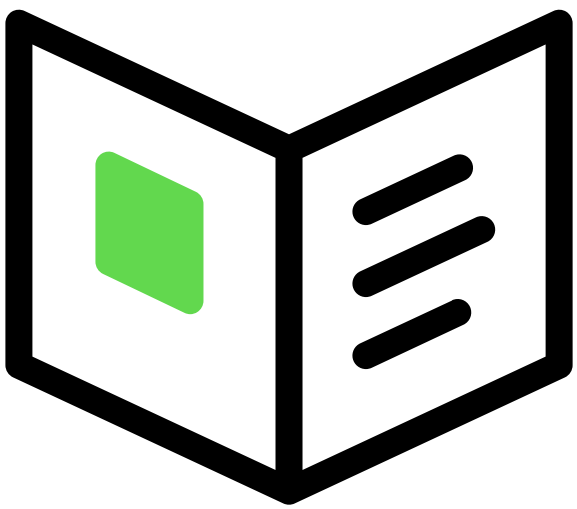


Reservar compromissos para solicitações de treinamento de inscrição.



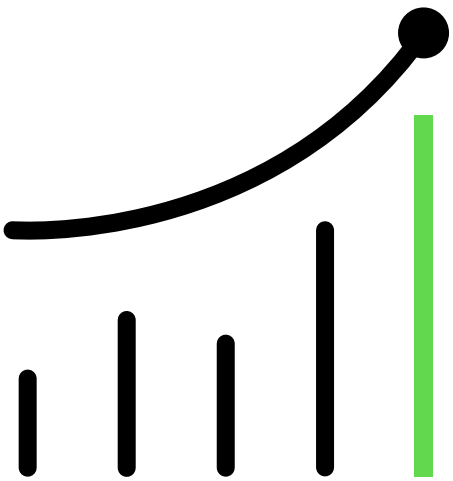
Cri casos de i

Referência



Veja detalhes sobre componentes, incluindo tabelas e propriedades.

Análise e emissão de relatórios



Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis e relatórios.

Tradução automática

Explorando Patient Support Services

Esteja você iniciando ou expandindo sua implementação da aplicação Patient Support Services, considere aprender mais sobre os recursos disponíveis para simplificar os processos de integração, educação e compromisso para seus pacientes.

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

Visão geral

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

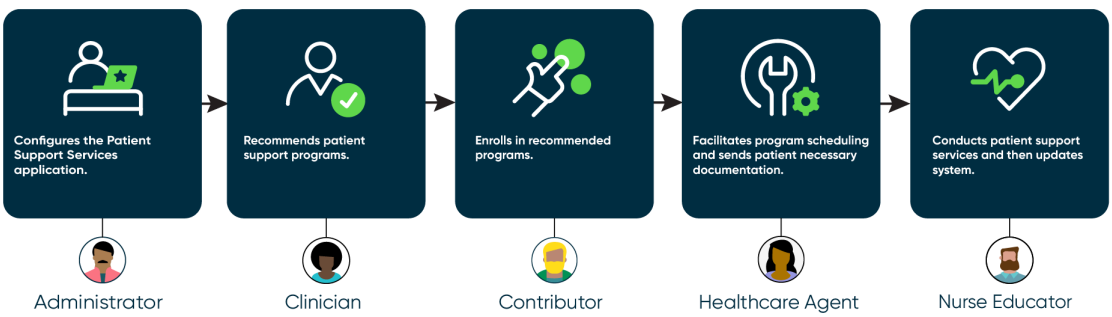
Para os pacientes, facilite a integração de qualquer tratamento e promova a adesão para obter melhores resultados de saúde.

Para as organizações de saúde, supere os problemas enfrentados pelos pacientes ao iniciar uma fisioterapia removendo as barreiras financeiras para melhorar o acesso e simplificando a integração para que os pacientes iniciem a fisioterapia mais rapidamente.

Para coordenadores de cuidados, o Patient Support Services playbook fornece uma experiência orientada para revisar as solicitações de inscrição. Eles podem verificar as informações do paciente, revisar detalhes da inscrição, identificar e atribuir as tarefas e formulários de consentimento necessários e enviar a documentação apropriada à organização de seguro do paciente para pré-autorização.

A aplicação Patient Support Services usa o modelo de dados fornecido pela aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core. As solicitações de inscrição são enviadas como casos de inscrição e atribuídas a agentes de serviço ao paciente que atuam como coordenadores de atendimento que podem usar um playbook orientado em seu Espaço para executar tarefas no programa de suporte ao paciente e fechar um caso de inscrição.

Fluxo de trabalho de Serviços de suporte ao paciente



No fluxo de trabalho de Serviços de suporte ao paciente:

1. Um administrador configura a aplicação Serviços de suporte ao paciente.
2. Um médico recomenda programas de suporte ao paciente.
3. Um colaborador se inscreve nos programas recomendados.
4. Um agente de saúde facilita o agendamento do programa e envia a documentação necessária ao paciente.
5. Um instrutor de enfermagem realiza serviços de suporte ao paciente e atualiza o sistema.

Tradução automática

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

Benefícios

Os Serviços de suporte ao paciente oferecem os seguintes benefícios:

Benefícios dos Serviços de suporte ao paciente

Benefício	Recurso principal	Função
Gerencie solicitações de inscrição e conclua itens pendentes, como tarefas de treinamento.	Como gerenciar solicitações de inscrição no Espaço	Coordenador de cuidados
Marque compromissos para programas de suporte e conclua os itens pendentes atribuídos a você como paciente.	Como concluir itens pendentes para Patient Support Services	Paciente
Reservar compromissos para solicitações de treinamento de inscrição.	Reservando compromissos para Patient Support Services	Coordenador de cuidados
Exiba análises e visualizações de dados que ajudam a melhorar seus processos de negócios e quantificar o valor do autoatendimento.	#unique_189	Gerente de HCLS

Para começar a usar a aplicação Patient Support Services, consulte Configuração da Patient Support Services.

Patient Support Services - Cenário de fluxo de trabalho

Use a aplicação Patient Support Services para simplificar as atividades de inscrição em um serviço de suporte ao paciente, incluindo a integração e a pré-autorização do paciente.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Cenário: um médico receita alguns medicamentos e injeções para tratar uma doença diagnosticado em um paciente. O paciente está preocupado com o custo por causa de um plano de seguro médico de co-pagamento alto e teme tomar injeções sozinho. O médico informa ao paciente sobre o cartão de economia e o programa de suporte ao paciente oferecido por uma empresa farmacêutica. O médico ajuda o paciente a enviar a solicitação de inscrição. No formulário de inscrição, o paciente insere todos os detalhes pessoais e

Tradução automática

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

de seguro e solicita suporte para o cartão de poupança, serviço de descarte de materiais perfurocortantes e treinamento em injeção. O paciente assina o consentimento da Lei de Portabilidade e Responsabilidade de Seguro de Saúde (HIPAA) e envia o formulário de inscrição. Quando um caso de inscrição é criado na instância ServiceNow, o fluxo de trabalho Patient Support Services inicia um playbook configurado para casos de inscrição. O caso é atribuído a John, que é um coordenador de cuidados.

O gráfico a seguir mostra como a aplicação Patient Support Services é usada para gerenciar o programa de suporte ao paciente, conforme discutido no cenário.

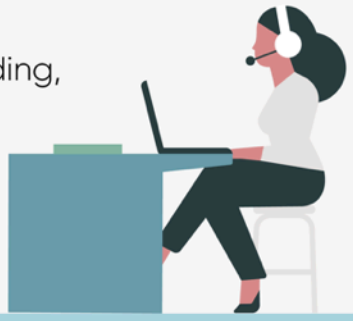
Tradução automática

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

Usando a aplicação Patient Support Services para gerenciar uma solicitação de serviço de suporte ao paciente

Patient Support Services

A workflow to streamline patient onboarding, education, and engagement for various patient support services.



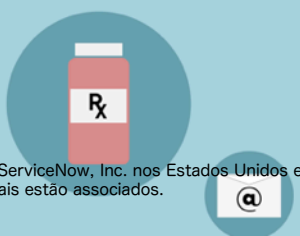
Playbook enables care coordinators with the steps they are responsible for, as well as full visibility into the end-to-end process life cycle.

The care coordinator views and validates patient information, including enrollment eligibility and medication prescriptions.

After reviewing the application and verifying the prescription and eligibilty criteria, the patient is enrolled into the patient support program.

The Patient Support Services workflow triggers fulfillment tasks, such as sending out a savings card or scheduling an appointment for injection training.

The patient's pharmacy is contacted, and drug delivery details are confirmed and shared with the patient.



Tradução automática

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

O fluxo de trabalho a seguir detalha como vários usuários usam a aplicação Patient Support Services para permitir que o paciente se inscreva em um programa de suporte ao paciente e obtenha o cartão de economia de uma empresa farmacêutica:

1. John usa o Espaço para exibir o caso de inscrição.
2. Em Espaço, John pode exibir informações completas sobre o paciente na guia **Informações do paciente**.

   John valida os detalhes do paciente, incluindo seguro no arquivo, informações de contato e histórico médico.
3. John seleciona a guia **Playbook** para exibir todas as informações necessárias relacionadas ao caso.

   O layout de um playbook permite que os coordenadores de cuidados se concentrem nas etapas pelas quais são responsáveis, ao mesmo tempo em que fornecem visibilidade total do ciclo de vida do processo de ponta a ponta.
4. John revisa a aplicação, verifica a receita e o consentimento e aceita a aplicação de inscrição depois de revisar se o paciente atende aos critérios de qualificação do programa.
5. O paciente é inscrito no programa de suporte ao paciente e uma notificação por e-mail de boas-vindas é enviada ao paciente.
6. Com base na preferência do paciente, John trabalha com a seguradora ou coordena com a farmácia especializada para concluir as atividades de investigação de benefícios.
7. Depois que as atividades de investigação de benefícios forem definidas como concluídas, o fluxo de trabalho Patient Support Services :
   - Aciona as tarefas de execução para cada serviço no qual o paciente se inscreveu. Neste exemplo, as tarefas são criadas para enviar um cartão de poupança e um contêiner de descarte de objetos pontiagudos.
   - Envia uma notificação por e-mail ao paciente para reservar o compromisso para o suporte de treinamento de injeção.
8. John contata a farmácia para fazer o pedido de receita por fax ou e-mail, confirma a data de entrega do medicamento com a farmácia e envia um e-mail de confirmação ao paciente.
9. O paciente reserva o compromisso para o treinamento de injeção no portal do paciente e, em seguida, uma tarefa de treinamento é atribuída ao grupo de atribuição de suporte ao treinamento de enfermagem.
10. Um instrutor de enfermagem do grupo de atribuição Suporte ao treinamento de enfermagem fornece o treinamento de injeção ao paciente e conclui a check-list de treinamento em Espaço.
11. O caso de inscrição é definido como concluído quando todas as tarefas de inscrição são definidas como concluídas no playbook.

Configuração da Patient Support Services

Configure a aplicação Patient Support Services para concluir as atividades de inscrição associadas a um programa de atendimento ao paciente.

Tradução automática

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

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Nota:

A aplicação Patient Support Services se baseia no modelo de dados Patient Support Services que estende o Modelo de dados Healthcare and Life Sciences e armazena todas as solicitações de inscrição na tabela Caso de inscrição [sn_ Patientservice_enroll_case].

A tabela a seguir fornece uma visão geral das tarefas de configuração necessárias para Patient Support Services.

Tarefas de configuração do Patient Support Services

Tarefa	Descrição
Instalar Patient Support Services.	Instale a aplicação Patient Support Services para trabalhar em serviços de suporte ao paciente.
Atribuição de funções a Patient Support Services usuários.	Atribua funções para controlar o acesso a recursos, funcionalidades e dados na aplicação Patient Support Services.
Use o Patient Support Services modelo de dados.	Use tabelas Patient Support Services para armazenar os dados relacionados a solicitações de inscrição.
Aprovar privilégios de acesso de chamador restrito para Patient Support Services.	Aprove privilégios de acesso restrito de chamador (RCA) para acessar modelos de documento da aplicação Patient Support Services.
Configure um formulário de solicitação de inscrição.	Configure um formulário de solicitação de inscrição para permitir que pacientes ou médicos se inscrevam em Patient Support Services programas oferecidos por uma organização de saúde.
Configurar o fluxo de envio do formulário de solicitação de inscrição.	Use pontos de extensão com script para decidir quais registros são criados ou atualizados após o envio de um formulário de solicitação de inscrição.
Determine quem pode conduzir tarefas de treinamento.	Adicione usuários que podem conduzir treinamentos para Patient Support Services ao grupo de atribuição Suporte ao treinamento de enfermagem.

Tradução automática

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

Tarefas de configuração do Patient Support Services

Tarefa	Descrição
Defina uma configuração de agendamentos.	Permitir que os pacientes agendem um compromisso para as tarefas de treinamento realizadas na aplicação Patient Support Services
Configurar um programa.	Permita que seus pacientes se inscrevam em um programa na aplicação Patient Support Services.
Configure uma check-list para um programa.	Configure uma check-list para um programa Patient Support Services como uma lista informal de perguntas ou tarefas usadas como um lembrete para a conclusão de uma solicitação de inscrição.
Configure a geração automática de documentos.	Defina as condições para gerar documentos automaticamente para uma solicitação de inscrição.
Adicionar um item de menu de tarefas pendentes ao portal do paciente.	Configure o portal do paciente para adicionar um item de menu que lista todos os itens pendentes das tarefas de solicitação de inscrição.
Configurar um playbook para Patient Support Services.	Configure um playbook para fornecer orientação passo a passo para resolver casos de inscrição.
Configurar um Patient Support Services notificação por e-mail.	Configure as notificações por e-mail enviadas aos pacientes sobre os programas Patient Support Services.
Determinar perfis de usuário adicionais.	Determine quem pode atuar como conector de agente ou colaborador para casos de inscrição na aplicação Patient Support Services.
Configure o processo para que os colaboradores criem um caso de inscrição.	Configure o processo para criar casos de inscrição em um portal de serviços.

Instalar Patient Support Services

Você pode instalar a aplicação Patient Support Services (sn_ Patientservice) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

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

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

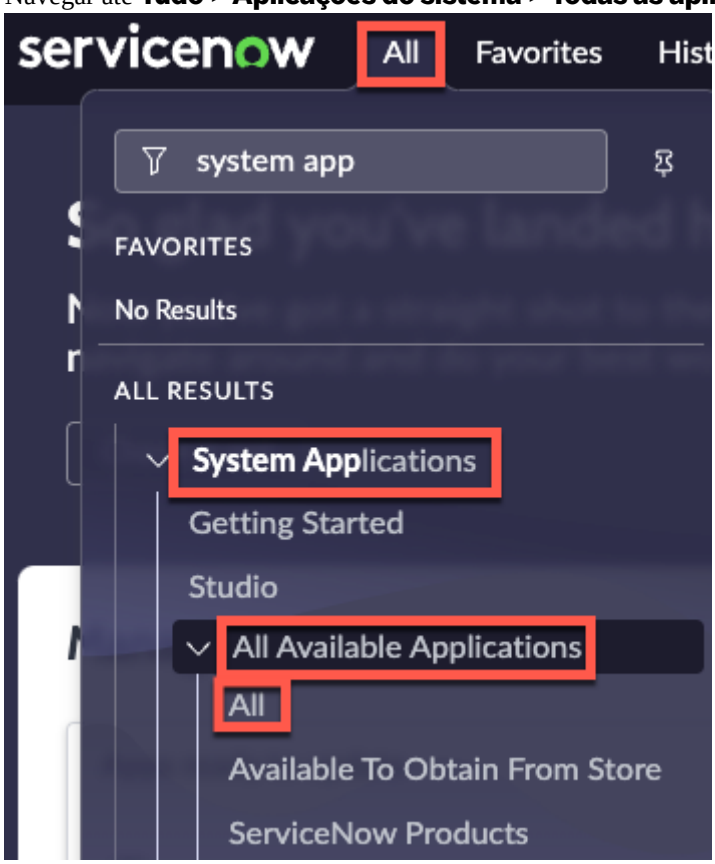
Os itens a seguir são instalados com Patient Support Services:

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

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Patient Support Services.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



Tradução automática

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

2. Encontre a aplicação Patient Support Services (sn_ Patientservice) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Selecione **Instalar**.

Atribuição de funções a Patient Support Services usuários

Atribua funções para controlar o acesso a recursos, funcionalidades e dados na aplicação Patient Support Services.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Defina o escopo da aplicação como Patient Support Services usando o seletor de aplicações. Para mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_ Patientservice.admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar a aplicação Patient Support Services.

Funções instaladas em Patient Support Services

Função	Descrição	Contém as funções
sn_ Patientservice.admin	Administra quem pode acessar a aplicação Patient Support Services.	sn_ Patientservice.agent
sn_ Patientservice.agent	Exibe e preenche casos de inscrição como coordenador de cuidados.	sn_hcls.healthcare_agent
sn_ Patientservice.nurse_educator	Gerencia solicitações de treinamento para um Patient Support Services como um instrutor de enfermagem.	sn_hcls.praticante

Tradução automática

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

Funções instaladas em Patient Support Services

Função	Descrição	Contém as funções
	Nota: Por padrão, a função sn_ Patientservice.nurse_educator é atribuída aos membros do grupo de atribuição Suporte ao treinamento de enfermagem.	
sn_ Patientservice.case_creator	Cria casos de inscrição para todos os objetos associados.	sn_ Patientservice.case_viewer
sn_ Patientservice.agent_connector	Exibe, cria e atualiza casos de inscrição para todos os objetos associados. Você pode combinar esta função com outras funções para um usuário com o perfil do conector do agente. Para obter mais informações, consulte Como determinar perfis de usuário adicionais no Patient Support Services.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_ Patientservice.sm_agent
sn_ Patientservice.case_task_viewer	Exibe todas as tarefas associadas a um caso de inscrição ao qual o usuário tem acesso.	Nenhum(a)
sn_ Patientservice.case_viewer	Exibe todos os casos de inscrição disponíveis na aplicação.	Nenhum(a)
sn_ Patientservice.contributor	Cria casos de inscrição para pacientes. Você pode combinar esta função com outras funções para um usuário com o perfil de colaborador. Para obter mais informações, consulte Como determinar perfis de usuário adicionais no Patient Support Services.	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_ Patientservice.case_task_viewer • sn_hcls. Patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_ Patientservice.case_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer • sn_ Patientservice.case_creator

Tradução automática

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

Funções instaladas em Patient Support Services

Função	Descrição	Contém as funções
sn_ Patientservice.sm_agent	Acessa e exibe todos os dados relacionados a solicitações de inscrição como coordenador de cuidados.	sn_ Patientservice.case_creator

Procedimento

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

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

Modelo de dados de Patient Support Services

A aplicação Patient Support Services fornece um modelo de dados para uso no fluxo de trabalho Patient Support Services.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

O modelo de dados Patient Support Services estende o modelo de dados Healthcare and Life Sciences.

O modelo de dados Patient Support Services usa uma combinação de tabelas para armazenar dados:

- Tabelas incluídas na aplicação Patient Support Services.
- Tabelas incluídas na aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

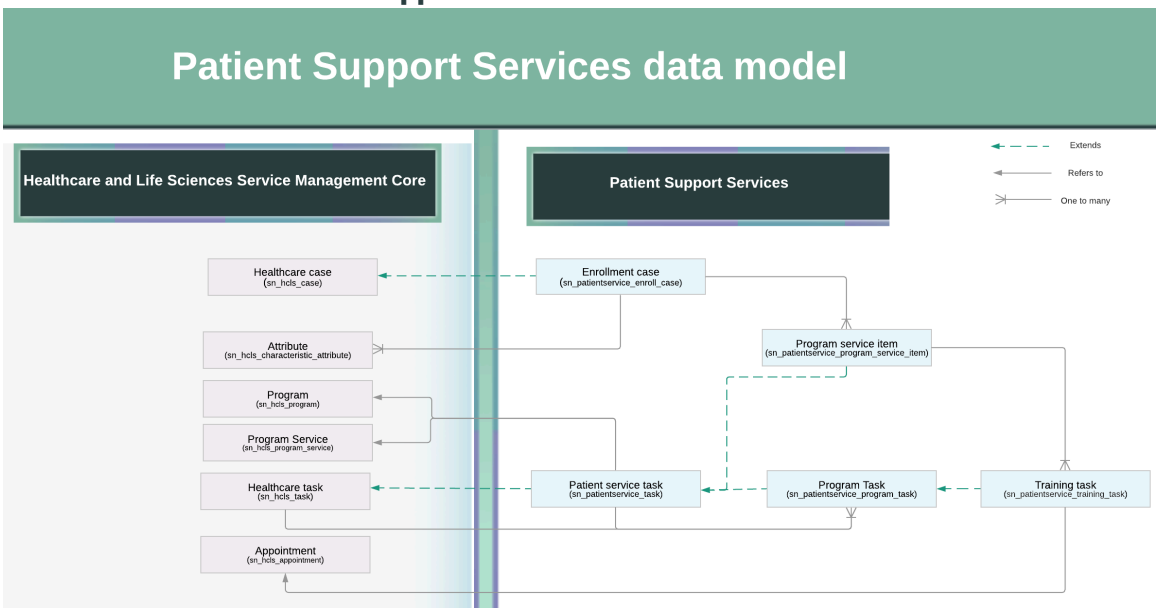
Você pode instalar a aplicação Patient Support Services para usar seu modelo de dados.

O diagrama a seguir mostra as tabelas e os respectivos relacionamentos que compõem o modelo de dados Patient Support Services.

Tradução automática

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

Modelo de dados de Patient Support Services



O modelo de dados Patient Support Services usa as seguintes tabelas incluídas na aplicação Patient Support Services para armazenar dados.

Tabelas da aplicação Patient Support Services

Tabela	Descrição
Caso de inscrição [sn_ Patientservice_enroll_case]	Armazena os casos de inscrição. O campo **Paciente** é obrigatório para um caso de inscrição.
Tarefa de serviço do paciente [sn_ Patientservice_task]	Tabela de tarefas base a partir da qual as tabelas Tarefa do programa [sn_ Patientservice_program_task] e Item de serviço do programa [sn_ Patientservice_program_service_item] são estendidas. Estende a tabela Tarefa de assistência médica [sn_hcls_task].
Treinamento de atendimento ao paciente [sn_ Patientservice_training_task]	Armazena os detalhes das tarefas de treinamento associadas a uma tarefa do programa.
Item de serviço do programa [sn_ Patientservice_program_service_item]	Armazena os detalhes das tarefas de item de serviço de programa associadas a um serviço de programa.
Tarefa do programa [sn_ Patientservice_program_task]	Armazena os detalhes das tarefas do programa criadas para atender aos serviços solicitados por um paciente.

Tradução automática

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

O modelo de dados Patient Support Services usa as seguintes tabelas incluídas na aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Tabela	Descrição
Atributo [sn_hcls_characteristic_attribute]	Armazena as opções de características associadas a um programa ou serviço de programa selecionado por um paciente ao enviar uma solicitação de inscrição.
Consulta [sn_hcls_appointment]	Armazena os detalhes da marcação de consulta de um paciente na sua organização de saúde.
Caso de assistência médica [sn_hcls_case]	Oferece suporte aos tipos de caso de saúde.
Tarefa de assistência médica [sn_hcls_task]	Oferece suporte às tarefas de assistência médica.
Programa [sn_hcls_program]	Oferece suporte ao programa e às tarefas de treinamento.
Serviço do programa [sn_hcls_program_service]	Oferece suporte às tarefas de serviço do programa.

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

Como aprovar privilégios de acesso de chamador restrito para Patient Support Services

Aprove privilégios de acesso restrito de chamador (RCA) para acessar modelos de documento da aplicação Patient Support Services.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Para acessar modelos de documento da aplicação Patient Support Services, como administrador, você deve aprovar os privilégios RCA necessários. Para obter mais informações, consulte Como aprovar privilégios de acesso de chamador restrito para Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas.

Configuração do formulário de solicitação de inscrição

Você pode configurar um formulário de solicitação de inscrição para permitir que pacientes ou médicos se inscrevam em Patient Support Services programas oferecidos por uma organização de saúde.

Tradução automática

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

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Como provedor de assistência médica, você pode usar um formulário de inscrição para permitir que pacientes ou médicos enviem solicitações de inscrição.

Como um usuário com a função de administrador, você pode configurar um formulário de inscrição e associar os campos do formulário a tabelas de aplicações usando a inclusão de script *PatientServicePortalUtils*. A inclusão de script fornece uma implementação padrão e está disponível na aplicação Patient Support Services. Você pode criar sua própria implementação e associá-la à inclusão de script *PatientServicePortalUtils*. Para obter mais informações, consulte Inclusões de script .

Configurar o fluxo de envio do formulário de solicitação de inscrição

Use pontos de extensão com script para decidir quais registros são criados ou atualizados após o envio de um formulário de solicitação de inscrição.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Definir o escopo da aplicação como Patient Support Services usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação Patient Support Services instala o script sn_ PatientService.EnrollmentCaseUtilService, a inclusão de script EnrollmentCaseUtilService e o ponto de extensão EnrollmentCaseServiceExtPoint.

O script *sn_ Patientservice.EnrollmentCaseUtilService* é pré-configurado para o formulário de solicitação de inscrição disponível por padrão na aplicação. Antes de criar um caso de inscrição, a aplicação executa o script *sn_ PatientService.EnrollmentCaseUtilService* e usa a seguinte lógica de fluxo de trabalho de envio para criar registros e evitar a duplicação de registros:

1. Crie um registro de paciente se não existir um.
2. Crie um registro de consumidor se não existir um.
3. Crie um registro de médico se não existir um.
4. Crie um plano de membro se não existir um.

O uso de pontos de extensão facilita a integração de personalizações sem precisar alterar o código de base. Você pode estender a funcionalidade padrão da base usando

Tradução automática

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

scripts personalizados. Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Na coluna **Nome da API**, pesquise e clique em **sn_ Patientservice.EnrollmentCaseServiceExtPoint**.
3. No formulário Ponto de extensão, selecione uma inclusão de script para usar o ponto de extensão EnrollmentCaseServiceExtPoint.
   - Modifique o script existente acessando a lista relacionada Implementações e clicando em **sn_ Patientservice.EnrollmentCaseServiceExtPoint**.
   - Crie e registre uma inclusão de script personalizada.
4. Personalize a lógica do fluxo de trabalho de envio do formulário de inscrição adicionando os métodos createPatient, createMemberPlane createPractitioner à inclusão de script que implementa o ponto de extensão EnrollmentCaseServiceExtPoint.
   Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possuir o menor número de ordem será executada primeiro.

Tabela de personalização do formulário de inscrição

Personalização	Implementação
Crie um registro de paciente se não existir nenhum.	Inclua o método createPatient do ponto de extensão EnrollmentCaseServiceExtPoint na implementação.
Crie um plano de membro se não existir nenhum.	Inclua o método createPatient do ponto de extensão EnrollmentCaseServiceExtPoint na implementação.
Crie um registro de médico se não existir nenhum.	Inclua o método createPatient do ponto de extensão EnrollmentCaseServiceExtPoint na implementação.

5. No formulário de Ponto de extensão, clique em **"Atualizar"**.

Determinar quem pode conduzir um treinamento para Patient Support Services

Adicione usuários que podem conduzir treinamentos para Patient Support Services ao grupo de atribuição Suporte ao treinamento de enfermagem.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Função necessária: user_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na aplicação Patient Support Services, a função sn_ Patientservice.nurse_educator é necessária para conduzir treinamentos para um paciente. Os treinamentos são solicitados por um paciente em um programa associado a Patient Support Services. Por padrão, os membros do grupo de atribuição Suporte ao treinamento de enfermagem são atribuídos à função sn_ Patientservice.nurse_educator.

Procedimento

- Atribua a função sn_ Patientservice.nurse_educator ao usuário que está conduzindo a tarefa de treinamento.
  Para obter mais informações, consulte Atribuir uma função a um usuário .
- Adicione o usuário que está conduzindo a tarefa de treinamento ao grupo de atribuição Suporte ao treinamento de enfermagem.
  Para obter mais informações, consulte Atribuição de uma função a um grupo .

Tópicos relacionados

Grupos

Como definir uma configuração de agendamentos para Patient Support Services

Permita que os pacientes marquem um compromisso para as solicitações de treinamento realizadas por instrutores de enfermagem.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Na aplicação Patient Support Services, um compromisso é reservado para programar solicitações de treinamento incluídas em um serviço de programa. Para concluir um item de serviço do programa, uma tarefa do programa é criada na aplicação.

A aplicação Patient Support Services usa o plug-in de Agendamentos (com.snc.appointment_booking) para criar um registro de compromisso na tabela Appointment [sn_hcls_appointment]. O registro de compromisso é criado para uma tarefa de programa que requer reserva de compromisso. O plug-in é ativado automaticamente depois que o administrador instala a aplicação Patient Support Services. Para obter mais informações sobre o recurso de Agendamentos, consulte Componentes de agendamentos .

Como um usuário com a função sn_ Patientservice.admin, você define as seguintes configurações de agendamentos:

Tradução automática

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

1. Como definir uma configuração de agendamentos no Patient Support Services.
2. Como definir uma configuração de serviço de agendamentos no Patient Support Services.

Nota:
O recurso de reserva de compromisso requer configuração para uma tarefa de programa que oferece compromissos agendados. Uma configuração de serviço inclui configurações que se aplicam somente a esse serviço específico.

3. Opcional: Como definir uma configuração de agendamentos no nível do dia em Patient Support Services.
4. Exibir uma janela de agendamentos no portal de um paciente.

Tópicos relacionados

Reservando compromissos para Patient Support Services

Como definir uma configuração de agendamentos no Patient Support Services

Configure janelas de tempo para conduzir uma tarefa de programa que o paciente possa usar para marcar consultas na aplicação Patient Support Services.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Defina o escopo da aplicação como Patient Support Services usando o seletor de aplicações. Para mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_ Patientservice.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a aplicação inclui a configuração **de Compromisso de serviço do programa** para uma tarefa do programa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Patient Support Services* > **Administração** > **Configurações de agendamentos**.
2. Na lista Configuração de agendamentos, defina uma configuração existente ou crie uma nova.
   - Selecione uma configuração existente na lista Configuração de agendamentos.
   - Crie uma nova configuração clicando **em Novo** na lista Configuração de agendamentos.
3. No formulário, verifique os valores de campo padrão para uma configuração existente ou preencha os valores para uma configuração personalizada.

Tradução automática

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

Formulário de configuração de agendamentos

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar a configuração.
Tabela de tarefas	Tabela de tarefas para a qual o compromisso foi criado. A tabela Treinamento de atendimento ao paciente [sn_Patientservice_training_task] é a tabela padrão para as Patient Support Services tarefas de treinamento.
Método de Disponibilidade	Método para determinar a disponibilidade do compromisso. Um método de disponibilidade é um dos seguintes tipos: **Número de agendamentos por período** Número específico de compromissos por intervalo de tempo. Este método usa um número especificado de compromissos disponíveis por janela de tempo. O número real de compromissos é especificado na configuração do serviço de compromisso. Por exemplo, se o administrador especificar 10 compromissos por janela, cada janela de compromisso terá 10 compromissos disponíveis. O número de compromissos disponíveis para uma janela de compromisso diminui em um sempre que um compromisso nessa janela é reservado. **Com script** Script para determinar o número de compromissos disponíveis por janela de tempo.
Exibição de calendário avançado para portal	Opção para exibir a exibição de calendário avançada para compromissos disponíveis na janela Selecionar compromisso no portal do paciente. A exibição avançada do calendário exibe compromissos categorizados em diferentes intervalos de tempo do dia, como manhã, tarde e noite.
Ativo	Opção para ativar a configuração da aplicação e habilitar a reserva de compromisso.
Aceitação automática	Opção para habilitar a aceitação automática das tarefas de treinamento por um agente. Para Patient Support Services, desmarque a caixa de seleção Aceitação automática porque o compromisso de uma tarefa de treinamento é reservado por um paciente.
Exibição de Calendário	Exibição dos compromissos disponíveis na janela Selecionar compromisso no portal do paciente para um único dia ou uma semana.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Exibição de calendário avançado para portal	Exibição avançada dos compromissos disponíveis na janela Selecionar compromisso no portal do paciente.
Script	Script usado para determinar o número de compromissos disponíveis. Este campo aparece somente quando **Scripted** é selecionado em **Método de disponibilidade**.

4. Salve as mudanças.
   - Para uma configuração existente, clique em **Atualizar**.
   - Para uma nova configuração, clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Como definir uma configuração de serviço de agendamentos no Patient Support Services.

Como definir uma configuração de serviço de agendamentos no Patient Support Services

Defina uma configuração de reserva de compromisso para um serviço fornecido aos pacientes nas tarefas do programa.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Função necessária: sn_ Patientservice.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a aplicação inclui a configuração **de Compromisso de serviço do programa** para os serviços incluídos nas Patient Support Services tarefas de treinamento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Patient Support Services* > **Administração** > **Configurações de agendamentos**.
2. Clique no link para a configuração de reserva de compromisso à qual você deseja associar a configuração.
3. Defina uma configuração existente ou crie uma nova.
   - Selecione uma configuração existente na lista relacionada Configuração do serviço de agendamentos.
   - Crie uma nova configuração clicando **em Novo** na lista relacionada Configuração do serviço de agendamentos.

Tradução automática

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

4. No formulário, verifique os valores de campo padrão para uma configuração existente ou preencha os valores para uma configuração personalizada.

Formulário de configuração do serviço de agendamentos

Campo	Descrição
Habilitar configuração de nível de dia	Opção para configurar uma programação diferente em um nível de dia ao reservar compromissos.
Ativo	Ativa a reserva de compromisso para o serviço. **Nota:** Se desativado, os clientes não podem agendar compromissos para o serviço, mas ainda podem criar pedidos de trabalho.
Informações gerais	
Nome	Nome para identificar a configuração do serviço.
Configuração	Nome da configuração de agendamentos associada a este serviço. Este campo é definido automaticamente para a configuração de reserva de compromisso selecionada.
Tabela de disponibilidade	Tabela usada para calcular a disponibilidade de compromisso. O padrão é a tabela Appointment [sn_hcls_appointment].
Calendário de feriados	Programação de feriados a ser usada ao determinar a disponibilidade do compromisso. Clique no ícone de pesquisa ( ) e selecione uma programação na lista Programações. O recurso de reserva de compromisso avalia a programação de feriados ao determinar o número de compromissos disponíveis e exclui qualquer dia na programação que está definido como **Excluir**. Para obter mais informações, consulte Feriados .
Informações do catálogo	
Item do catálogo	Serviço no catálogo de serviços para o qual esta configuração de agendamentos está sendo criada. Clique no ícone de pesquisa ( ) e selecione um serviço na lista Produtores de registro.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Por padrão, a aplicação inclui o produtor de registro *`Program service appointment`* para a configuração **de compromisso de serviço do programa**.
Local	Campo no provedor de registro que determina o local do compromisso.
Fuso horário	Janela de compromisso com base no campo **Fuso horário** especificado no registro do paciente ou no local em que o compromisso da tarefa de treinamento está programado.
Compromisso é obrigatório	Opção para tornar a criação de um compromisso ao solicitar o serviço como um requisito.
Contato do usuário	Campo no provedor de registro que determina para quem o compromisso está sendo criado. Um campo de referência que procura uma variável `sys_user` e define a variável no produtor de registro; por exemplo, **Paciente**.
Reserva	
Compromissos por janela	Número de compromissos disponíveis para cada intervalo de tempo de compromisso configurado. O valor numérico inserido determina o número de compromissos disponíveis que são exibidos na janela Selecionar Compromisso.
Tempo de lead	Número de horas ou dias a partir do horário atual após o qual um compromisso pode ser reservado para este serviço.
Máximo de dias reserváveis no futuro	Número de dias antes do dia atual para o qual um compromisso pode ser reservado para este serviço.
Reprogramar/ Cancelar por hora	Número de horas ou dias antes da hora de início de um compromisso que são necessários para que um compromisso seja cancelado ou remarcado. Se um paciente tentar cancelar ou reagendar um compromisso dentro desse número de horas, o botão **Cancelar** não estará disponível.
Consultas	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Janela de compromisso	Duração da janela de compromisso. **Nota:** Permita tempo suficiente para que o treinamento seja iniciado e concluído dentro desta janela.
Duração do trabalho	Quantidade de tempo necessária para concluir todas as tarefas criadas pelo produtor de registro.
Duração de viagem (ida e volta)	Tempo médio de viagem necessário para um agente. Este campo não é usado em Patient Support Services.
Programação diária	
Dias reserváveis	Dias da semana para os quais os compromissos podem ser reservados.
Hora de início diária	Hora de início mais antiga de uma janela de compromisso em um dia útil.
Hora de término diária	Hora de término mais recente para uma janela de compromisso em um dia útil.
Incluir pausa diária	Opção para programar uma pausa para cada dia reservável. Se você marcar a caixa de seleção **Incluir pausa diária**, poderá especificar os horários de início e término da pausa nas caixas que aparecem.
Exibição de agendamentos	Visualização das janelas e horários de compromisso com base nos horários de início e término selecionados, horário de pausa e janela de compromisso.

5. Salve as mudanças.
   - Para uma configuração existente, clique em **Atualizar**.
   - Para uma nova configuração, clique em **Enviar**.

Como definir uma configuração de agendamentos no nível do dia em Patient Support Services

Crie ou modifique diferentes cronogramas em um nível de dia ao reservar compromissos para uma tarefa do programa. Os compromissos podem ser programados em diferentes intervalos de tempo de um dia, como manhã, tarde ou noite.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

1. Como definir uma configuração de agendamentos no Patient Support Services.
2. Como definir uma configuração de serviço de agendamentos no Patient Support Services.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar configurações de nível de dia único ou vários para cada tarefa do programa que requer uma reserva de compromisso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Patient Support Services* > **Administração** > **Configurações de agendamentos**.
2. Clique no link para a configuração de reserva de compromisso à qual você deseja associar a configuração.
3. Clique no link para a configuração do serviço de agendamentos para o qual você deseja configurar diferentes cronogramas de compromisso.
4. Marque a caixa de seleção **Habilitar configuração de nível de dia**.
5. Na lista relacionada Configuração de dia de agendamentos, clique em **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração do dia de reserva de compromisso

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar a configuração no nível do dia, como Manhã, Tarde ou Noite.
Ativo	Opção para ativar o período de compromisso.
Data de início	Data de início da janela de agendamentos.
Data de término	Data de término da janela de agendamentos.
Hora de início diária	Hora de início mais antiga de uma janela de compromisso em um dia útil.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Hora de término diária	Hora de término mais recente para uma janela de compromisso em um dia útil.
Configuração do serviço	Nome da configuração de serviço para a qual você está programando configurações em um nível de dia.
Duração do trabalho	Quantidade de tempo necessária para concluir todas as tarefas criadas pelo produtor de registro.
Duração da viagem (ida e volta)	Valor estimado do tempo médio de viagem necessário (ida e volta) para o agente que executa a tarefa. Este campo não é aplicável a Patient Support Services.
Janela de agendamento	Duração da janela de compromisso. **Nota:** Permita tempo suficiente para que o treinamento seja iniciado e concluído dentro desta janela.
Agendamentos por janela	Número de compromissos disponíveis para cada intervalo de tempo de compromisso configurado. O valor numérico inserido determina o número de compromissos disponíveis que são exibidos na janela Selecionar Compromisso.
Incluir pausa diária	Opção para programar uma pausa para cada dia reservável. Se você marcar a caixa de seleção **Incluir pausa diária**, poderá especificar os horários de início e término da pausa nas caixas que aparecem.
Exibição de agendamentos	Visualização das janelas e horários de compromisso com base nos horários de início e término selecionados, horário de pausa e janela de compromisso.

7. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

Exibição da janela de agendamentos no portal de um paciente

Exiba um item de menu para selecionar compromissos ao reservar ou reprogramar um compromisso para Patient Support Services em um portal de paciente.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Por padrão, o produtor de registro *Program service appointment* está disponível para reservar compromissos associados a Patient Support Services. Você pode usar o produtor de registro padrão para permitir que os pacientes agendem consultas ou criem seu próprio produtor de registro.

Como administrador, você pode incluir o produtor de registro para agendamentos em um catálogo de serviços e exibir o catálogo de serviços como um módulo em um portal de paciente. Os pacientes podem usar o módulo para marcar consultas para uma solicitação de treinamento.

Para obter mais informações, consulte Produtor de registro e Configuração de um catálogo de serviços.

Configuração de um programa para Patient Support Services

Permita que seus pacientes se inscrevam em um programa na aplicação Patient Support Services.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

A aplicação Patient Support Services usa os programas e serviços de programa disponíveis na aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core. Como um usuário com a função sn.hcls_manager, você pode criar programas e serviços de programa personalizados para um programa Patient Support Services. Por padrão, a aplicação inclui programas padrão e serviços de programa que você pode usar como referência ao criar um programa e um serviço de programa. Para obter mais informações, consulte Configurar um serviço de programa e Configurar um programa.

Configurar uma check-list para Patient Support Services

Configure uma check-list para um programa Patient Support Services como uma lista informal de perguntas ou tarefas usadas como um lembrete para a conclusão de uma solicitação de inscrição.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O recurso de check-list está disponível com o plug-in Check-list (com.glide.ui.checklist). Como administrador, você pode criar uma check-list, como uma check-list de qualificação para um programa ou uma check-list de conclusão de treinamento para um instrutor de enfermagem e associá-las a um programa Patient Support Services.

Com a aplicação Patient Support Services, as seguintes check-lists estão disponíveis para uso:

- Check-list de qualificação: um exemplo de check-list para determinar a elegibilidade de um paciente para um programa Patient Support Services.
- Check-list do instrutor de enfermagem: um exemplo de check-list para conduzir uma tarefa de treinamento. Por padrão, esta check-list é atribuída ao grupo de Suporte ao treinamento de enfermagem.

Como alternativa, você pode criar uma check-list usando o formatador de check-list. Para obter mais informações, consulte Criar uma check-list .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Patient Support Services* > **Administração** > **Check-list**.
2. Configure uma check-list existente ou crie uma nova.
   - Selecione um modelo de check-list existente.
   - Crie um novo modelo de check-list clicando **em Novo**.
3. No formulário, verifique os valores de campo padrão para uma check-list existente ou preencha os valores para uma configuração personalizada.

Formulário Modelo de check-list

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar o modelo de check-list
Usuário	Usuário que criou o modelo.
Grupo	Grupo que pode usar o modelo de check-list.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Somente membros do grupo selecionado e o usuário que criou a check-list podem usar a check-list como modelo. Deixar este campo em branco impede que qualquer pessoa, exceto o criador do modelo, use o modelo de check-list.
Modelo	Representação JSON da check-list.

4. Salve as mudanças.
   - Salve uma nova check-list clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em uma check-list existente clicando em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Associe a check-list a um programa Patient Support Services. Para obter mais informações, consulte Configuração de um programa para Patient Support Services.

Configuração da geração automática de documentos para solicitações de inscrição

Você pode definir as condições para gerar documentos automaticamente para uma solicitação de inscrição.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Por padrão, o documento de consentimento de privacidade é gerado automaticamente para solicitações de inscrição com o fluxo de trabalho Patient Support Services. No entanto, você pode criar modelos de documento pré-preenchidos e reutilizáveis com base nos requisitos de fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configuração de modelos de documento para Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

O documento de consentimento de privacidade é acionado automaticamente para os casos de inscrição. A regra de decisão **Selecionar consentimento de privacidade** gera o documento de consentimento de privacidade quando a tarefa de revisão da solicitação de inscrição é definida como **Concluída** por um coordenador de cuidados no playbook para Patient Support Services.

Como um usuário com a regra de administrador, você pode configurar tabelas de decisão para documentos de solicitação de inscrição na aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core, navegando até **Tudo** > **Gestão de serviços de HCLS** > **Administração** > **Decisões do documento**. Para obter mais informações, consulte Configuração da geração automática de documentos para casos de assistência médica.

Configuração do portal do paciente para adicionar um item de menu de tarefas pendentes para tarefas de solicitação de inscrição

Habilite o item de menu de tarefas pendentes em um portal do paciente para exibir itens pendentes para solicitações de inscrição.

Tradução automática

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

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Como administrador do portal do paciente, você pode incluir um item de menu de tarefas pendentes no portal do paciente para listar as tarefas de solicitação de inscrição. Por padrão, a página hcls_todos fornecida com a aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core é pré-configurada para exibir itens pendentes para os pacientes. Você pode adicionar um item de menu ao menu de cabeçalho do portal do paciente para acessar a página hcls_todos. Para obter mais informações, consulte Configure o portal de serviços para adicionar um item de menu de tarefas pendentes para concluir tarefas relacionadas à saúde.

Configuração de playbooks para Patient Support Services

Configure um playbook para fornecer orientação passo a passo para resolver casos de inscrição.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Como um usuário com a função de administrador, você pode criar um playbook usando Playbooks, um recurso Now Platform®. Para obter mais informações, consulte Designer de automação de processos .

Os playbooks na aplicação Patient Support Services usam a experiência de playbook Espaço configurável do CSM. Por padrão, a aplicação Patient Support Services inclui um playbook para ajudar os coordenadores de atendimento a resolver casos de inscrição.

Configure um playbook navegando até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**. Você pode selecionar uma definição de processo existente ou criar uma nova definição de processo para o playbook associado aos casos de inscrição. Para obter mais informações, consulte Definições de processo .

Nota:
Ao configurar uma definição de processo para o playbook associado a casos de inscrição, certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como Patient Support Services ou Healthcare and Life Sciences Service Management Core usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Configurando as Patient Support Services notificações por e-mail

Configure as notificações por e-mail enviadas aos pacientes sobre os programas Patient Support Services.

Tradução automática

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

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Patient Support Services inclui as seguintes notificações por e-mail.

Patient Support Services tabela de notificações por e-mail

Notificação	Condição	Destinatário
Inscrição de paciente rejeitada	Uma solicitação de inscrição foi rejeitada pelo coordenador de cuidados.	Paciente
Solicitação de inscrição recebida	Uma solicitação de inscrição foi recebida de um paciente.	Paciente
Tarefas pendentes do programa de suporte ao paciente	Uma tarefa de documento foi criada para o paciente revisar e assinar o formulário de consentimento.	Paciente
Programar compromisso de treinamento	Um paciente solicitou suporte de treinamento para um programa.	Paciente
Inscrição de paciente aceita	Uma solicitação de inscrição de paciente para um programa foi aceita.	Paciente

Como um usuário com a função sn_ Patientservice.admin, você pode configurar as notificações por e-mail para a aplicação Patient Support Services, navegando até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**. Para obter mais informações sobre como editar notificações por e-mail, consulte Criar uma notificação por e-mail .

Como determinar perfis de usuário adicionais no Patient Support Services

Você pode determinar quem pode atuar como conector de agente ou colaborador para casos de inscrição na aplicação Patient Support Services.

Tradução automática

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

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Como um usuário com a função de administrador, você pode criar perfis de colaborador e conector de agente com o nível desejado de acesso a casos de inscrição, tarefas de caso e outras informações relacionadas ao caso.

As funções sn_ Patientservice.agent_connector e sn_ Patient Service. Contributor instaladas com a aplicação Patient Support Services fornecem os seguintes perfis de usuário:

- Conector do agente
- Colaborador

Conector do agente

Um conector de agente na aplicação Patient Support Services atua como um executante que pode criar, atualizar e fechar casos e tarefas de inscrição.

Como um usuário com a função de administrador, você pode determinar quem pode atuar como um conector de agente para os casos de inscrição atribuindo a função sn_ Patientservice.agent_connector e outras funções específicas de agente a um grupo e, em seguida, atribuindo o grupo ao usuário com o agente perfil do conector. Para atribuir funções a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .

A tabela a seguir descreve o perfil do agente local no escopo da aplicação Patient Support Services, que você pode consultar como um exemplo para combinar a função sn_ Patientservice.agent_connector com as funções de modelo de dados do setor na aplicação CSM.

Exemplo de perfil do conector do agente para Patient Support Services

Perfil	Descrição	Funções atribuídas
Agente do local	Cria e preenche casos de inscrição no local de negócios do agente. **Nota:** Para criar casos de inscrição para uma organização de serviço (local de negócios), um usuário com o perfil de agente de local deve ser membro da organização de serviço e atribuído ao tipo de responsabilidade **Agente do consumidor do local**. O mapeamento de uma organização de serviço e seus membros está incluído na tabela Membro da organização de serviço [sn_csm_service_organization_member].	sn_ Patientservice.agent_connector e sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Tradução automática

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

Colaborador

Um colaborador na aplicação Patient Support Services atua como um solicitante que pode criar e ler casos de inscrição.

Como um usuário com a função de administrador, você pode determinar quem pode atuar como colaborador nos casos de inscrição atribuindo a função sn_ Patientservice.contributor e outras funções de colaborador a um grupo e, em seguida, atribuindo o grupo ao usuário com o perfil de colaborador. Para atribuir funções a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .

A tabela a seguir descreve diferentes perfis de colaborador no escopo da aplicação Patient Support Services, que você pode consultar como um exemplo para combinar a função sn_ Patientservice.contributor com as funções de colaborador na aplicação CSM.

Exemplo de perfis de colaborador para Patient Support Services

Perfil	Descrição	Funções atribuídas
Colaborador de relacionamento	Cria casos de inscrição somente para os pacientes com os quais um relacionamento é estabelecido. Para obter mais informações, consulte Criar relacionamentos . **Nota:** Para criar casos de inscrição para um paciente, um usuário com o perfil de colaborador de relacionamento deve ter um relacionamento com o paciente incluído na tabela Membro da equipe do consumidor [sn_customer_rel_consumer_to_user_list] e o tipo de responsabilidade **do Gerente de relacionamento**.	sn_ Patientservice.contributor e sn_customerservice.relationship_contributor
Colaborador do paciente	Cria casos de inscrição para todos os pacientes.	sn_ Patientservice.contributor e sn_customerservice.consumer_contributor
Colaborador do local	Cria casos de inscrição para todos os pacientes em uma organização de serviço específica (local de negócios) à qual o usuário está associado como membro da organização de serviço.	sn_ Patientservice.contributor, sn_customerservice.service_organization_contrib e sn_customerservice.consumer_contributor

Tradução automática

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

Exemplo de perfis de colaborador para Patient Support Services

Perfil	Descrição	Funções atribuídas
	Nota: Para criar casos de inscrição para uma organização de serviço (local de negócios), um usuário com o perfil de colaborador do local deve ser membro da organização de serviço e atribuído ao tipo de responsabilidade **de Colaborador do local**. O mapeamento de uma organização de serviço e seus membros está incluído na tabela Membro da organização de serviço [sn_csm_service_organization_member].	

Configuração do processo para criar casos de inscrição como colaborador

Configure o processo para usuários com funções de colaborador em CSM para criar casos de inscrição em um portal de serviços.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Se o plug-in CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user) estiver instalado além da aplicação Patient Support Services, o produtor de registro `Create an enrollment case` estará disponível no menu Caso na página do Portal de atendimento ao consumidor para criar casos de inscrição. Para habilitar usuários com o funções de colaborador em CSM para criar casos de inscrição, você pode usar o produtor de registro padrão ou criar seu próprio produtor de registro.

Como administrador, você pode incluir o produtor de registro para criar casos de inscrição em um catálogo de serviços e exibir o catálogo de serviços como um módulo na página do Portal de atendimento ao consumidor. Usuários com o perfil de colaborador podem usar o módulo para criar casos de inscrição.

Para obter mais informações, consulte Produtor de registro e Configuração de um catálogo de serviços .

Criação de casos de inscrição como colaborador

Crie casos de inscrição para seus pacientes em um portal de serviços como um usuário com o perfil de colaborador.

Tradução automática

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

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Seu administrador pode configurar a opção para criar casos de inscrição. Por padrão, a opção está disponível no menu Caso na página do Portal de atendimento ao consumidor. Se você tiver o função de colaborador em CSM, você pode usar a opção para criar casos de inscrição no Portal de atendimento ao consumidor.

Como gerenciar solicitações de inscrição no Espaço

Como coordenador de cuidados ou instrutor de enfermagem, você pode usar Espaço para gerenciar solicitações de inscrição ou tarefas de treinamento, respectivamente.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Tradução automática

Gestão de tarefasdo espaço de solicitação de inscrição

Tarefa	Descrição
Acesse o espaço.	Use a página inicial no Workspace para verificar e acessar rapidamente os casos de inscrição.
Exibir um caso de inscrição no Espaço.	Exiba um caso de inscrição em Espaço para concluir as atividades de inscrição de pacientes em um programa de serviços de suporte ao paciente.
Exibir informações do paciente para um caso de inscrição no Espaço.	Exibir os detalhes de um paciente em Espaço.
Como trabalhar em um caso de solicitação de inscrição no Espaço.	Use o playbook disponível com a aplicação Patient Support Services para gerenciar casos de inscrição.
Como gerenciar solicitações de treinamento no Espaço.	Gerencie o suporte de treinamento para um programa Patient Support Services com tarefas de treinamento e check-lists.

Exibição da página principal de casos de inscrição no Espaço

Como coordenador de cuidados, você pode usar a página principal do Espaço para verificar e acessar rapidamente os casos de inscrição.

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

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

A página principal do Espaço fornece uma visão geral dos casos de inscrição atribuídos a você e seus grupos.

Função necessária

Os coordenadores de atendimento devem ter a função sn_ Patientservice.agent para usar o Espaço. Para obter mais informações, consulte Atribuição de funções a Patient Support Services usuários.

Como acessar e usar a página principal

Para acessar o espaço Solicitação de inscrição, navegue até **Tudo** > *Patient Support Services* > **Espaço**.

A página principal Espaço inclui componentes que exibem informações do caso de inscrição, além de visualizações que detalham ainda mais os dados do componente. Cada visualização está conectada a uma fonte de dados. Por exemplo, o componente Novos casos inclui visualizações para novos casos.

Como coordenador de cuidados, você pode executar as seguintes tarefas na página principal do Espaço:

- Exiba as informações de caso ou tarefa apresentadas em cada componente.
- Detalhe cada componente para ver a lista de casos por trás da pontuação única.
- Navegue até registros individuais nas listas de casos.

Exibição de dados

A página principal Espaço para casos de inscrição é igual à página principal de Espaço para todos os casos relacionados à saúde, incluindo casos criados para lidar com solicitações de inscrição. Para obter mais informações, consulte Exibição da página principal de casos relacionados à saúde no Espaço.

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

Exibir um caso de inscrição no Espaço

Exiba um caso de inscrição em Espaço para concluir as atividades de inscrição de pacientes em um programa de serviços de suporte ao paciente.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Você deve ter acesso a casos de inscrição.

Função necessária: sn_hcls.manager, sn_ Patientservice.agent

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > *Patient Support Services* > **Espaço**.
2. Exiba os casos de inscrição atribuídos a você ou aos seus grupos.
   - Exiba os casos de inscrição atribuídos a você navegando até **Listas** > **Caso de inscrição** > **Meus casos**.
   - Exibir todos os casos de inscrição em aberto navegando até **Listas** > **Caso de inscrição** > **Meus casos em aberto**.
   - Exiba os casos de inscrição que pertencem aos seus grupos, mas não foram atribuídos a ninguém, navegando até **Listas** > **Caso de inscrição** > **Casos não atribuídos dos meus grupos**.
   - Exibir todos os casos de inscrição navegando até **Listas** > **Caso de inscrição** > **Tudo**.
3. Clique no link para o caso que você deseja exibir.

Resultado

A página do caso de inscrição selecionado é aberta em outra guia em Espaço exibindo os seguintes componentes:

- Playbook
- Detalhes
- Informações do paciente
- Tarefas
- SLAs de Tarefas
- E-mails
- Solicitações de pré-autorização
- Prescrições de medicação
- Programas inscritos
- Serviços de programa inscrito
- Consultas

Um caso de inscrição é baseado em um caso de assistência médica que, em vez disso, é baseado em um caso de atendimento ao cliente. Dependendo das configurações feitas pelo administrador e da sua função, guias adicionais semelhantes a um caso de atendimento ao cliente podem aparecer para o caso de inscrição.

Tradução automática

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

Nota:
O campo **Paciente** é obrigatório para um caso de solicitação de inscrição.

Para obter mais informações sobre as guias disponíveis para um caso de atendimento ao cliente, consulte Formulário de caso de atendimento ao cliente .

O que Fazer Depois

Você pode selecionar a guia Informações do paciente em Espaço para exibir os detalhes do paciente. Para obter mais informações, consulte Exibição de informações do paciente para um caso de inscrição no Espaço.

Ciclo de vida de um caso de inscrição

Os casos de inscrição na aplicação Patient Support Services podem estar em um dos vários estados à medida que progride no ciclo de execução.

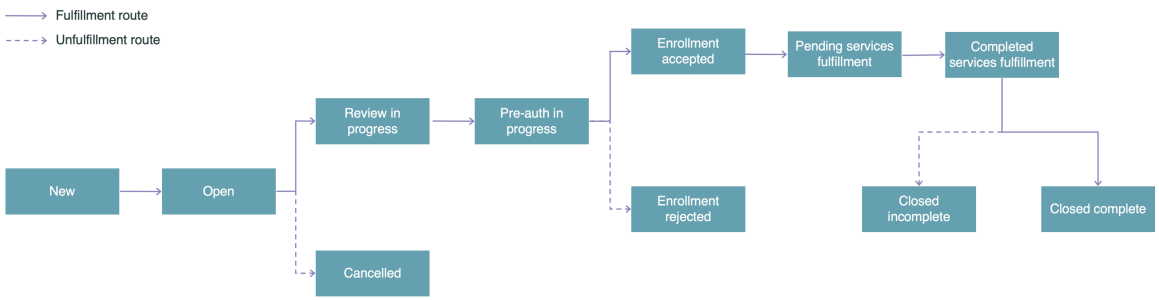
Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

O diagrama a seguir mostra os diferentes estados de um caso de inscrição.

Ciclo de vida do caso de inscrição



Estados do caso de inscrição

Estado	Descrição
Novo(a)	O caso de inscrição foi criado, mas ainda não foi atribuído a ninguém.
Aberto	O caso de inscrição está atribuído.
Revisão em andamento	A solicitação de inscrição está sendo revisada por um coordenador de cuidados.
Pré-autenticação em andamento	O consentimento do paciente é revisado por um coordenador de cuidados e a solicitação de pré-autorização está em andamento.

Tradução automática

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

Estados do caso de inscrição

Estado	Descrição
Inscrição aceita	A solicitação de inscrição foi aceita.
Inscrição rejeitada	A solicitação de inscrição foi rejeitada.
Execução de serviços pendentes	A solicitação de revisão de pré-autorização está marcada como concluída e os serviços ainda não foram executados.
Execução de serviços concluídos	Os serviços de programa associados à solicitação de inscrição são atendidos.
Encerrado totalmente	O caso de inscrição foi encerrado com o código de resolução e anotações, e o paciente foi inscrito no programa.
Encerrado incompleto	O caso de inscrição foi marcado como incompleto porque o paciente não foi inscrito no programa.
Cancelado(a)	O caso de inscrição foi cancelado porque era uma solicitação inválida.

Nota:
Você não pode editar um caso quando o estado do caso está definido como **Inscrição rejeitada**, **Encerrado concluído**, **Encerrado incompleto**ou **Cancelado**.

Exibição de informações do paciente para um caso de inscrição no Espaço

Com a exibição de 360 graus de um paciente em Espaço, você pode acessar os detalhes do paciente a qualquer momento para concluir casos de inscrição.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

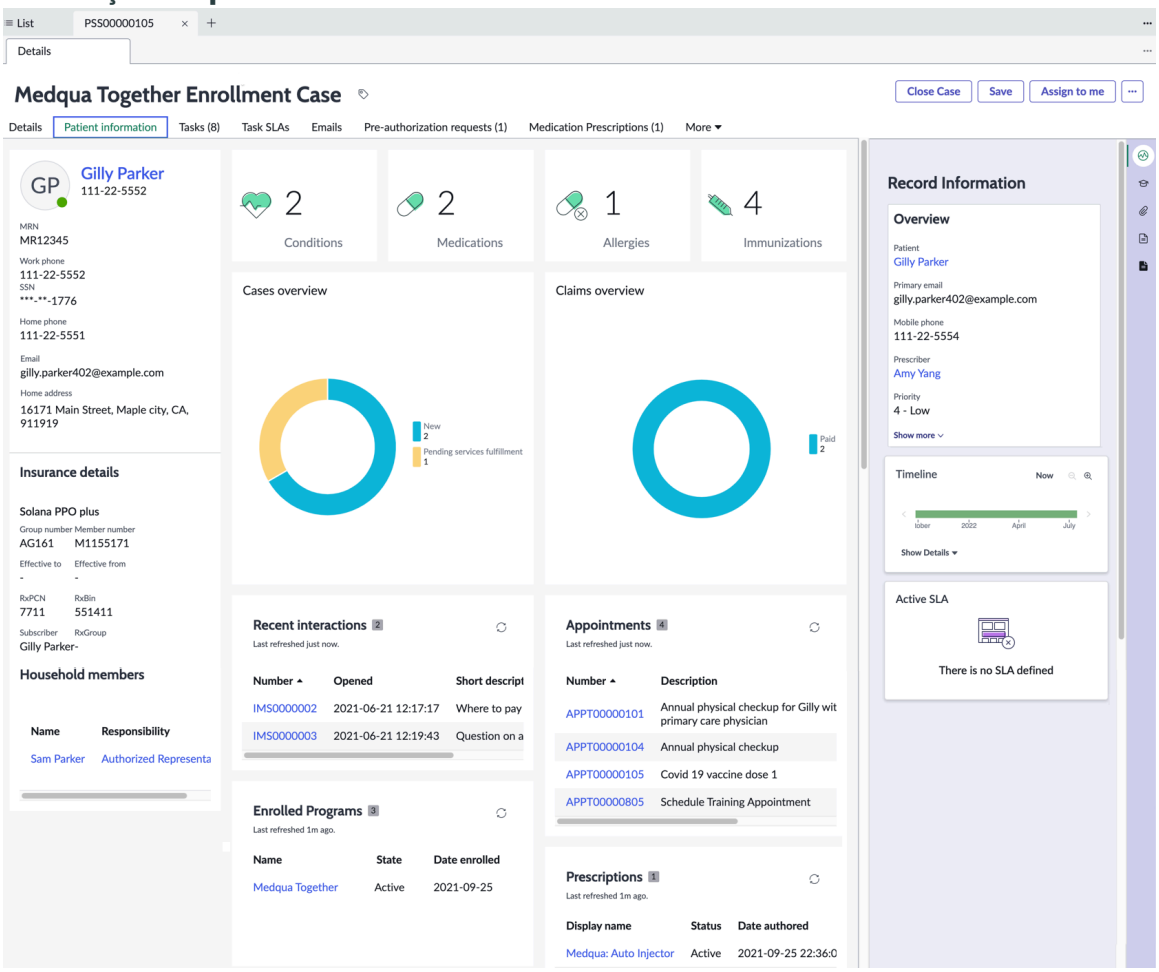
A guia **Informações do paciente** em Espaço fornece vários detalhes sobre um paciente, permitindo a exibição de 360 graus do paciente. A guia é exibida em Espaço para casos de inscrição.

Tradução automática

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

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

Informações do paciente



Informações do paciente exibidas para um caso de inscrição

Detalhes	Descrição
Detalhes pessoais	Detalhes pessoais do paciente, incluindo nome, data de nascimento, número de previdência social (SSN), número de telefone residencial, ID de e-mail e endereço residencial.
Detalhes do seguro	Detalhes do seguro do paciente, incluindo o número do membro, data efetiva a partir de, número RxBin, número RxGroup, número do grupo, data efetiva até a data, número RxPCN e nome do assinante.
Membros da família	Membros da residência associados ao paciente. Clique no nome ou na responsabilidade do membro para exibir os detalhes do relacionamento do membro da residência com o paciente.

Tradução automática

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

Informações do paciente exibidas para um caso de inscrição

Detalhes	Descrição
Condições	Número de problemas de saúde observados no paciente. Clique no número para exibir uma lista de condições associadas ao paciente.
Medicações	Número de medicamentos tomados pelo paciente. Clique no número para exibir uma lista de medicamentos associados ao paciente.
Alergias	Número de alergias observadas no paciente. Clique no número para exibir uma lista de alergias associadas ao paciente.
Imunizações	Número de vacinas administradas ao paciente. Clique no número para exibir uma lista de vacinas associadas ao paciente.
Visão geral de casos	Gráfico de rosca exibindo casos de inscrição associados ao paciente por status. Clique em uma fatia de status para exibir uma lista de casos nesse status.
Visão geral de sinistros	Gráfico de rosca exibindo sinistros associados ao paciente por status. Clique em uma fatia de status para exibir uma lista de sinistros nesse status.
Interações recentes	Lista de interações que foram criadas para o paciente. Clique em um número de interação para exibir mais detalhes sobre a interação.
Consultas	Lista de consultas programadas para o paciente. Clique em um número de compromisso para exibir mais detalhes sobre o compromisso.
Programas inscritos	Lista de programas em que um paciente está inscrito e a data de inscrição. Clique no nome de um programa para exibir mais detalhes sobre ele.
Prescrições	Lista de medicamentos prescritos para o paciente. Clique em um medicamento para exibir mais detalhes sobre o produto.

Tradução automática

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

Informações do paciente exibidas para um caso de inscrição

Detalhes	Descrição
Informações de registro	Painel lateral contextual usado para exibir uma visão geral do registro de um paciente, a linha do tempo do caso e o tempo restante do tempo total de ANS associado ao caso de inscrição.

Como trabalhar em um caso de inscrição no Espaço

Use o playbook disponível com a aplicação Patient Support Services para gerenciar casos de inscrição e concluir solicitações de serviços de suporte ao paciente.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

A experiência do playbook fornece aos executantes visibilidade sobre fluxos de trabalho entre negócios e as atividades acionáveis usadas para concluir esses fluxos de trabalho. Quando a Playbook Experience é ativada com Espaço em Patient Support Services, a guia **Playbook** aparece para um caso de inscrição. Para obter mais informações sobre como interagir com um playbook, consulte Interagir com playbook .

Como coordenador de cuidados com a função sn_ Patientservice.agent, você pode usar o playbook Patient Support Services para concluir todas as atividades de solicitação de inscrição de um paciente. Você pode acessar a guia **Playbook** no seu Espaço quando um caso de inscrição é atribuído a você. O fluxo de trabalho Patient Support Services preenche os dados de caso de todas as atividades iniciadas na guia **Playbook**. Você pode selecionar uma fase no playbook para concluir as atividades associadas a ela.

Por padrão, as fases a seguir estão disponíveis para você como coordenador de cuidados com a função sn_ Patientservice.agent na guia **Playbook** do espaço de solicitação de inscrição.

Patient Support Services fases do playbook

Fase	Descrição
Admissão	Conclua as atividades de revisão da aplicação de inscrição inicial.
Investigação de benefícios	Capture ou revise a preferência de investigação de benefícios escolhida pelo paciente e gerencie as atividades de pré-autorização. **Nota:** Por padrão, a característica **Investigação de benefícios** está disponível para um programa na aplicação Patient Support Services. Seu administrador pode adicionar mais características e associá-las a um ou mais programas. Dependendo da configuração, as atividades associadas a uma característica podem aparecer no playbook.

Tradução automática

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

Patient Support Services fases do playbook

Fase	Descrição
Detalhes da receita	Faça um pedido de receita médica.
Serviços de programa	Revise e preencha os serviços do programa em que o paciente foi inscrito.
Resolver e fechar	Feche a solicitação de inscrição.

Nota:
O estado do caso de inscrição progride conforme você conclui uma fase no playbook. Para obter mais informações, consulte Ciclo de vida de um caso de inscrição.

Como concluir as atividades de revisão iniciais

Na fase **de admissão** do playbook, conclua as seguintes atividades:

1. **Revisar detalhes da inscrição**: revise os detalhes do paciente, do prescritor, do programa e dos serviços do programa inseridos para um paciente incluído em uma solicitação de inscrição. Quando a atividade Revisar detalhes da inscrição está definida como concluída, o fluxo de trabalho Patient Support Services envia automaticamente um formulário de consentimento para o paciente.
2. **Revisar detalhes do seguro**: capture ou revise as informações de seguro do paciente.

   Como coordenador de cuidados, você pode entrar em contato diretamente com o paciente para verificar as informações do seguro. Você pode inserir ou revisar as informações de seguro na atividade **Revisar seguro** do playbook para Patient Support Services em seu Espaço e marcar a atividade como concluída quando terminar.

3. **Revisar receita**: capture ou revise a receita solicitada para um paciente. Você pode adicionar um novo registro de receita para incluir os detalhes da receita. Se não houver receita médica disponível, entre em contato com o prescritor para inserir os detalhes da receita.

   Para adicionar uma nova receita, clique em **Adicionar nova**, preencha os detalhes da receita no formulário Prescrição de medicamento e clique em **Salvar**. Para obter mais informações, consulte Formulário de receita médica.

   Nota:
   Se não houver nenhum produto de medicação associado ao programa, a atividade **Revisar receita** não aparecerá no playbook.

4. **Revisar consentimento do paciente**: verifique o status de conclusão do formulário de consentimento atribuído ao paciente. Depois que o paciente conclui o item de tarefa pendente do formulário de consentimento, o consentimento é listado na atividade. Como

Tradução automática

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

coordenador de cuidados, você pode revisar o consentimento e marcar a atividade **Revisar consentimento do paciente** como concluída no playbook.

5. **Revisar qualificação para inscrição**: aceite ou rejeite a solicitação de inscrição com base na check-list de qualificação.

Como concluir as atividades de investigação de benefícios

Na fase **de investigação de benefícios** do playbook, conclua as seguintes atividades:

1. **Revisar preferência do paciente**: revise a preferência de investigação de benefícios escolhida pelo paciente.
2. **Revisar detalhes da farmácia de especialidade**: revise os detalhes da farmácia de especialidade conforme fornecidos pelo paciente. A atividade **Revisar detalhes da farmácia de especialidade** aparece somente quando o paciente selecionou a farmácia de especialidade no formulário de solicitação de inscrição.
3. **Revisar pré-autorização**: revise e verifique se a pré-autorização é necessária para o programa. Se a pré-autorização for necessária, clique em **Adicionar nova**, preencha os detalhes da pré-autorização fornecidos por uma organização pagadora no formulário de solicitação de pré-autorização e clique em **Salvar**. Para obter mais informações, consulte Formulário de solicitação de pré-autorização.

Nota:
Se a pré-autorização não for necessária para a receita de medicamentos, você poderá ignorar esta atividade.

Fazer um pedido de receita médica

Na fase **Detalhes da receita médica** do playbook, conclua a atividade **Enviar pedido de receita médica** entrando em contato com a farmácia para fazer o pedido de receita médica. Além disso, verifique a dosagem do medicamento e o local de entrega com a farmácia e capture a data de entrega esperada.

Nota:
Se não houver nenhum produto de medicação associado ao programa, a fase **Detalhes da receita** não aparecerá no playbook.

Executando os serviços do programa

Na fase **Serviços do programa** do playbook, conclua a atividade **Executar serviços** revisando e cumprindo os serviços do programa nos quais o paciente foi inscrito. A atividade **Executar serviços** fornece a visibilidade completa do status de execução dos serviços.

Na coluna **Número** da atividade **Executar serviços**, clique em um número de programa e, quando um serviço de programa for concluído, marque a atividade como concluída. Se necessário, você pode capturar os detalhes do envio na atividade **Executar serviços** junto com outros detalhes, incluindo o número de acompanhamento.

Nota:
Você pode executar os serviços por conta própria ou atribuí-los a outra equipe que possa executar a atividade de serviços.

Quando todos os serviços de programa são executados, o status do registro de serviço de programa inscrito associado muda para **Preenchido** e a data de cumprimento é definida automaticamente para a data atual.

Tradução automática

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

Encerrando a solicitação de inscrição

Na fase **Resolver e fechar** do playbook, conclua a atividade **Fechar solicitação de inscrição** aguardando até que todas as outras atividades sejam concluídas e, em seguida, selecionando um código de resolução e adicionando anotações de resolução. Para o caso marcado como encerrado concluído, uma pesquisa é enviada para o paciente preencher.

Exibição da página inicial de tarefas de treinamento relacionadas à inscrição no Espaço

Como um instrutor de enfermagem, você pode usar a página inicial do Espaço para verificar e acessar rapidamente as solicitações de treinamento de um programa de inscrição.

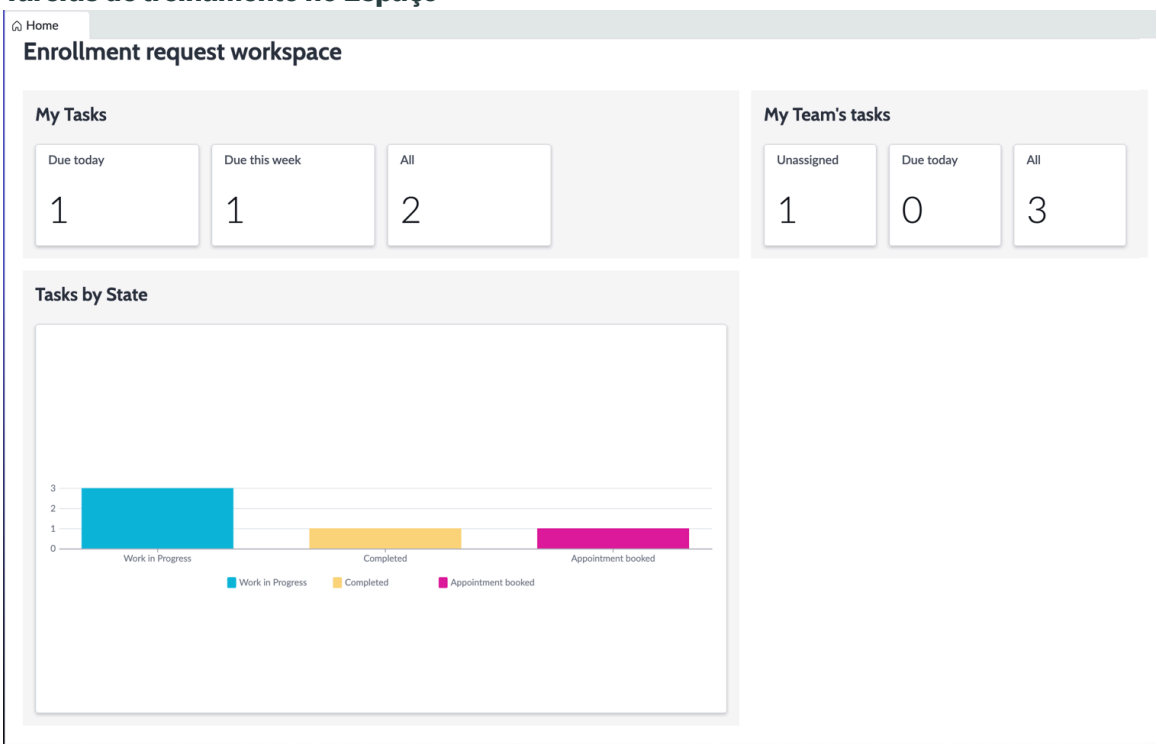
Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

A página inicial do Espaço fornece uma visão geral das tarefas de treinamento atribuídas a você e seus grupos.

Tarefas de treinamento no Espaço



Função necessária

Um instrutor de enfermagem deve ser um membro do grupo de atribuição Suporte ao treinamento de enfermagem ou deve ser atribuído à função sn_Patientservice.nurse_educator para usar o Espaço para exibir tarefas de treinamento para Patient Support Services programas. Para obter mais informações, consulte Atribuição de funções a Patient Support Services usuários.

Tradução automática

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

Como acessar tarefas de treinamento na página inicial

Para acessar Espaço, navegue até *Patient Support Services* > **Espaço**.

A página inicial Espaço inclui componentes que exibem informações da tarefa de treinamento.

Como um instrutor de enfermagem, você pode executar as seguintes tarefas na página inicial do espaço de solicitação de inscrição:

- Exiba as informações da tarefa apresentadas em cada componente.
- Detalhe cada componente para ver a lista de tarefas por trás da pontuação única.
- Navegue até registros individuais nas listas de tarefas.

Exibição de dados

Como um instrutor de enfermagem, você pode exibir as seguintes seções no Espaço por padrão:

- Minhas tarefas
- Tarefas por estado
- Tarefas da minha equipe

Nota:
Seu administrador pode personalizar a página inicial de Espaço e mudar os dados que aparecem nela.

Minhas tarefas

A seção Minhas tarefas mostra indicadores para tarefas de treinamento com estado de livro de compromissos e atribuídas a você. Monitore esta seção para garantir que suas tarefas imediatas sejam concluídas.

Relatórios sobre suas tarefas

Indicador	Descrição
Vencimento hoje	Número de tarefas atribuídas a você com o compromisso de status reservado e o horário do compromisso vencendo na data atual.
Vencimento esta semana	Número de tarefas atribuídas a você com o compromisso de status reservado e o horário do compromisso vencendo na semana atual.
Tudo	Número de todas as tarefas de treinamento atribuídas a você.

Tarefas por estado

Tradução automática

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

A seção Tarefas por estado mostra um gráfico de barras exibindo todas as solicitações de treinamento em sua instância ServiceNow agrupadas por estado.

Tarefas da minha equipe

A seção Casos das minhas equipes mostra indicadores para tarefas de treinamento atribuídas ao seu grupo.

Relatórios sobre os casos da sua equipe

Indicador	Descrição
Sem atribuição	Número de tarefas de treinamento que ainda precisam ser atribuídas a um membro da equipe.
Vencimento hoje	Número de tarefas de treinamento da sua equipe que vencem na data atual.
Tudo	Número de todas as tarefas de treinamento da sua equipe.

Exibir uma tarefa de treinamento no Espaço

Exiba uma tarefa de treinamento em Espaço para concluir as atividades de inscrição em um programa de serviços de suporte ao paciente.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Função necessária: sn_ Patientservice.nurse_educator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tarefa de treinamento é criada com base no fluxo de trabalho de reserva de compromisso. Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de agendamentos no Patient Support Services.

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > *Patient Support Services* > **Espaço**.
2. Exiba as tarefas de treinamento atribuídas a você ou aos seus grupos.

Tradução automática

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

- Exiba as tarefas de treinamento atribuídas a você navegando até **Listas** > **Conduzir tarefas de treinamento** > **Minhas tarefas**.
- Exiba as tarefas de treinamento que pertencem aos seus grupos, mas que não foram atribuídas a ninguém, navegando até **Listas** > **Conduzir tarefas de treinamento** > **Tarefas não atribuídas dos meus grupos**.
- Exibir todas as tarefas de treinamento navegando até **Listas** > **Conduzir tarefas de treinamento** > **Tudo**.

3. Clique no link para a tarefa de treinamento que você deseja exibir.

Resultado

A página da tarefa de treinamento selecionada é aberta em outra guia em Espaço, exibindo os detalhes da tarefa de treinamento.

O que Fazer Depois

Gerenciar uma tarefa de treinamento no Espaço.

Gerenciar uma tarefa de treinamento no Espaço

Gerencie o suporte de treinamento para um programa Patient Support Services com tarefas de treinamento e check-lists.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Você deve ter acesso a casos de inscrição.

Função necessária: sn_ Patientservice.nurse_educator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tarefa de treinamento é criada com base no fluxo de trabalho de reserva de compromisso. Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de agendamentos no Patient Support Services.

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > *Patient Support Services* > **Espaço**.
2. Ir para **Listas** > **Conduzir tarefas de treinamento** > **Minhas tarefas**.
3. Clique em um link para a tarefa cujo status você deseja atualizar.
   Você pode trabalhar em uma tarefa de treinamento quando o estado da tarefa for **Compromisso reservado**. Na aplicação Patient Support Services, as tarefas de treinamento são reservadas pelos pacientes.
4. No campo **Estado**, atualize o status da sua tarefa.
   - Selecione **Trabalho em andamento** quando ainda estiver conduzindo a tarefa.
   - Selecione **Concluído** quando a tarefa estiver concluída.
   - Selecione **Cancelado** quando a tarefa não puder ser concluída.
5. Salve as mudanças.

Tradução automática

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

- Quando a tarefa ainda estiver em andamento ou cancelada, clique em **Salvar** na página de treinamento.
- Quando a tarefa estiver concluída, clique em **Concluído** na página de treinamento.

Resultado
O status da tarefa é refletido na página Tarefa de serviços de execução da atividade Serviços de programa no playbook. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em um caso de inscrição no Espaço.

Fluxo de trabalho de agendamentos no Patient Support Services

Você pode permitir que os pacientes agendem compromissos para uma solicitação de treinamento na aplicação Patient Support Services usando o recurso de reserva de compromisso.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

O recurso de reserva de compromisso na aplicação Patient Support Services usa o seguinte fluxo de trabalho:

1. Um paciente exibe as janelas de compromisso disponíveis, faz uma seleção e reserva um compromisso para uma solicitação de treinamento no portal do paciente.
2. Reservar um compromisso cria um registro na tabela Compromisso [sn_hcls_appointment] e um registro de tarefa de treinamento é criado. Uma notificação por e-mail sobre os compromissos reservados é enviada ao paciente.
3. A tarefa de treinamento é atribuída automaticamente ao grupo de atribuição Suporte ao treinamento de enfermagem e um instrutor de enfermagem que é membro do grupo de atribuição Suporte ao treinamento de enfermagem trabalha na tarefa.
4. O instrutor de enfermagem realiza o treinamento para o paciente com base nas datas dos compromissos programados e atualiza o estado da tarefa de treinamento em Espaço. O instrutor de enfermagem pode acessar a check-list de treinamento, concluir a check-list durante o treinamento e capturar anotações na tarefa.

Para começar a usar o recurso de reserva de compromisso, consulte Como definir uma configuração de agendamentos para Patient Support Services.

Como concluir itens pendentes para Patient Support Services

Exiba e conclua todos os itens pendentes atribuídos a você como paciente no portal do paciente.

Tradução automática

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

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

A página de tarefas pendentes é onde você, como paciente, pode exibir e concluir todas as suas tarefas pendentes em uma única página no portal do paciente. Por padrão, os seguintes itens pendentes são atribuídos para solicitações de procedimento:

- Revise e assine o formulário de consentimento de privacidade.
- Marque um compromisso para um programa de treinamento.

Para cada item de tarefa pendente, você recebe uma notificação por e-mail contendo as informações do item e o link para o portal do paciente. Você pode acessar a página de tarefas pendentes e concluir seus itens pendentes.

Nota:
Seu administrador pode configurar a página de tarefas pendentes para adicionar mais itens pendentes.

Reservando compromissos para Patient Support Services

Marque um compromisso como paciente para as solicitações de treinamento em um programa Patient Support Services.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Como paciente, você pode exibir as janelas de compromisso disponíveis, fazer uma seleção e reservar um compromisso para uma solicitação de treinamento no portal do paciente.

Seu administrador pode configurar a janela de compromisso disponível para selecionar compromissos. Você pode usar a janela de compromisso disponível no portal do paciente para exibir os intervalos de tempo de compromisso disponíveis, selecionar o dia e a hora desejados e enviar a solicitação de compromisso. Para obter um exemplo de uso do recurso de reserva de compromisso, consulte Reservar um compromisso no portal e Selecionar a janela Compromisso.

Depois de marcar um compromisso, uma tarefa de treinamento é criada para o instrutor de enfermagem e a notificação por e-mail de confirmação do compromisso é enviada a você.

Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de agendamentos no Patient Support Services.

Tópicos relacionados

Fluxo de trabalho de agendamentos no Patient Support Services

Como definir uma configuração de agendamentos para Patient Support Services

Tradução automática

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

Patient Support Services referência

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes do Patient Support Services.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Componentes instalados com Patient Support Services

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Patient Support Services, incluindo tabelas, funções de usuário, aplicações ServiceNow Store e regras de negócio.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

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

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções instaladas em Patient Support Services

Função	Descrição	Contém as funções
sn_ Patientservice.admin	Administra quem pode acessar a aplicação Patient Support Services.	sn_ Patientservice.agent
sn_ Patientservice.agent	Exibe e preenche casos de inscrição como coordenador de cuidados.	sn_hcls.healthcare_agent
sn_ Patientservice.nurse_educator	Gerencia solicitações de treinamento para um Patient Support Services como um instrutor de enfermagem.	sn_hcls.praticante

Tradução automática

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

Funções instaladas em Patient Support Services

Função	Descrição	Contém as funções
	Nota: Por padrão, a função sn_ Patientservice.nurse_educator é atribuída aos membros do grupo de atribuição Suporte ao treinamento de enfermagem.	
sn_ Patientservice.case_creator	Cria casos de inscrição para todos os objetos associados.	sn_ Patientservice.case_viewer
sn_ Patientservice.agent_connector	Exibe, cria e atualiza casos de inscrição para todos os objetos associados. Você pode combinar esta função com outras funções para um usuário com o perfil do conector do agente. Para obter mais informações, consulte Como determinar perfis de usuário adicionais no Patient Support Services.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_ Patientservice.sm_agent
sn_ Patientservice.case_task_viewer	Exibe todas as tarefas associadas a um caso de inscrição ao qual o usuário tem acesso.	Nenhum(a)
sn_ Patientservice.case_viewer	Exibe todos os casos de inscrição disponíveis na aplicação.	Nenhum(a)
sn_ Patientservice.contributor	Cria casos de inscrição para pacientes. Você pode combinar esta função com outras funções para um usuário com o perfil de colaborador. Para obter mais informações, consulte Como determinar perfis de usuário adicionais no Patient Support Services.	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_ Patientservice.case_task_viewer • sn_hcls. Patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_ Patientservice.case_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer • sn_ Patientservice.case_creator

Tradução automática

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

Funções instaladas em Patient Support Services

Função	Descrição	Contém as funções
sn_ Patientservice.sm_agent	Acessa e exibe todos os dados relacionados a solicitações de inscrição como coordenador de cuidados.	sn_ Patientservice.case_creator

Tabelas instaladas

Tabelas da aplicação Patient Support Services

Tabela	Descrição
Caso de inscrição [sn_ Patientservice_enroll_case]	Armazena os casos de inscrição. O campo **Paciente** é obrigatório para um caso de inscrição.
Tarefa de serviço do paciente [sn_ Patientservice_task]	Tabela de tarefas base a partir da qual as tabelas Tarefa do programa [sn_ Patientservice_program_task] e Item de serviço do programa [sn_ Patientservice_program_service_item] são estendidas. Estende a tabela Tarefa de assistência médica [sn_hcls_task].
Treinamento de atendimento ao paciente [sn_ Patientservice_training_task]	Armazena os detalhes das tarefas de treinamento associadas a uma tarefa do programa.
Item de serviço do programa [sn_ Patientservice_program_service_item]	Armazena os detalhes das tarefas de item de serviço de programa associadas a um serviço de programa.
Tarefa do programa [sn_ Patientservice_program_task]	Armazena os detalhes das tarefas do programa criadas para atender aos serviços solicitados por um paciente.

Tradução automática

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

Aplicações do ServiceNow Store instaladas

ServiceNow Store aplicação instalada em Patient Support Services

Aplicação	Descrição
Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls)	Fornece um modelo de dados e recursos críticos de saúde digital, incluindo exibição de 360 graus do paciente, gestão de consentimento e documentação digital para lidar melhor com os serviços de saúde.

Regras de negócio instaladas

Regras de negócio instaladas no Patient Support Services

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
Regra de negócio de avaliação automática	Caso de inscrição [sn_Patientservice_enroll_case]	Após a inserção	Aciona uma pesquisa de satisfação do paciente quando um caso de inscrição é definido como **Encerrado concluído**.
Cancelar playbook no caso inativo	Caso de inscrição [sn_Patientservice_enroll_case]	Após a atualização	Desabilita as atividades em um playbook quando o estado do caso de inscrição associado é definido como **Encerrado concluído**, **Encerrado incompleto**ou **Cancelado**.
Mudar estado do compromisso	Treinamento de atendimento ao paciente [sn_Patientservice_training_task]	Após a atualização	Define um estado de compromisso como **Cumprido** ou **Cancelado** quando o estado da tarefa de treinamento de conduta associado é definido como **Concluído** ou **Cancelado**, respectivamente.

Tradução automática

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

Regras de negócio instaladas no Patient Support Services

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
Preencher paciente e seguro	Solicitação de pré-autorização [sn_hcls_pre_auth_header]	Após a inserção	Preenche os detalhes do paciente, do médico e do seguro no formulário de detalhes de pré-autorização com base no nome de um paciente inserido em um caso de inscrição.
Preencher paciente e prescritor	Prescrição de medicação [sn_hcls_medication_prescription]	Após a inserção	Preenche os detalhes do paciente e do médico no formulário de Prescrição de medicamentos com base no nome de um paciente inserido em um caso de inscrição.
Definir itens secundários como Cancelados	Caso de inscrição [sn_Patientservice_enroll_case]	Depois de inserir e atualizar	Cancela todos os itens secundários, incluindo tarefas de paciente em aberto, serviço de programa inscrito em aberto, programa inscrito em aberto e tarefas de documento quando o estado de um caso de inscrição muda para **Encerrado incompleto** ou **Cancelado**.
Definir o estado do EPS como Cancelado	Item de serviço do programa [sn_Patientservice_program_service_item]	Após a atualização	Define o estado de um serviço de programa inscrito como **Cancelado** quando o estado do item de serviço de programa associado está definido como **Cancelado**.

Tradução automática

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

Regras de negócio instaladas no Patient Support Services

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
Definir estado de EPS como Processado	Item de serviço do programa [sn_Patientservice_program_service_item]	Após a atualização	Define o estado de um serviço de programa inscrito como **Processado** quando o estado do item de serviço de programa associado está definido como **Concluído**.
Definir o estado do EPS como Processamento pendente	Item de serviço do programa [sn_Patientservice_program_service_item]	Após a atualização	Define o estado de um serviço de programa inscrito como **Processamento pendente** quando o estado do item de serviço de programa associado é definido como **Trabalho em andamento**.
Definir estado do PSI como Cancelado	Tarefa do programa [sn_Patientservice_program_task]	Após a atualização	Define o estado do item de serviço do programa como **Cancelado** quando o estado da tarefa do programa associado está definido como **Cancelado**.
Definir estado do PSI como Concluído	Tarefa do programa [sn_Patientservice_program_task]	Após a atualização	Define o estado do item de serviço do programa como **Concluído** quando o estado da tarefa do programa associado está definido como **Concluído**.
Definir estado do PSI como Trabalho em andamento	Tarefa do programa [sn_Patientservice_program_task]	Após a atualização	Define o estado do item de serviço do programa como **Trabalho em andamento** quando o estado da tarefa do programa

Tradução automática

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

Regras de negócio instaladas no Patient Support Services

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
			associado é definido como **Trabalho em andamento**.
Definir descrição resumida	Caso de inscrição [sn_Patientservice_enroll_case]	Após a atualização	Define a descrição resumida de um caso de inscrição no formato<program name> Caso de inscrição quando o caso de inscrição é criado ou atualizado.
Definir estado como Aberto quando atribuído	Caso de inscrição [sn_Patientservice_enroll_case]	Depois de inserir e atualizar	Define o estado do caso de inscrição como **Aberto** quando o caso é atribuído a um coordenador de cuidados.

Domain Separation e Patient Support Services

A separação de domínio é compatível com Patient Support Services. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Tradução automática

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

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

A aplicação Patient Support Services inclui separação de domínio para dados transacionais, como casos de inscrição e tarefas de assistência médica, incluindo tarefas de programa e tarefas de serviço de programa. A aplicação é baseada em Modelo de dados Healthcare and Life Sciences que também inclui Domain Separation.

Como o Domain Separation funciona no Patient Support Services

Para clientes que usam a aplicação Patient Support Services para gerar solicitações de inscrição, o domínio é definido a partir da sessão do usuário conectado, no caso e nas tarefas criadas, e nos dados de saúde associados.

Casos de uso

Quando os provedores de assistência médica têm seus dados de saúde separados por domínios, as solicitações de assistência médica e as tarefas de execução correspondentes são associadas aos respectivos domínios do cliente.

Testes do ATF (Automated Test Framework) de trabalho dos serviços de suporte ao paciente

Os seguintes testes de ATF estão disponíveis nos Serviços de suporte a pacientes como parte do pacote de testes ATF do Espaço de serviços de suporte a pacientes.

Pacote de testes do ATF do espaço de serviços de suporte ao paciente

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte a pacientes estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Este pacote de testes para o caso de inscrição em serviços de suporte ao paciente garante que as ações de inscrição sejam funcionais por meio do espaço configurável do CSM/FSM. Os três testes a seguir estão incluídos neste pacote:

1. PSS – Atribuição de caso de inscrição: atribua o caso de inscrição a agentes de saúde que estão conectados.
2. PSS - Atualizando caso de inscrição: atualize os casos de inscrição após adicionar comentários adicionais.
3. PSS – Fechar caso de inscrição: fechar casos de inscrição após adicionar detalhes de resolução.

Para obter mais informações sobre o Automated Test Framework, consulte Exploring Automated Test Framework .

Tradução automática

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

Pre-Visit Management

Com a aplicação ServiceNow® Pre-Visit Management, simplifique o processo de programação de solicitações de procedimento para pacientes e aumente a visibilidade das aprovações de pré-autorização antes dos procedimentos programados.

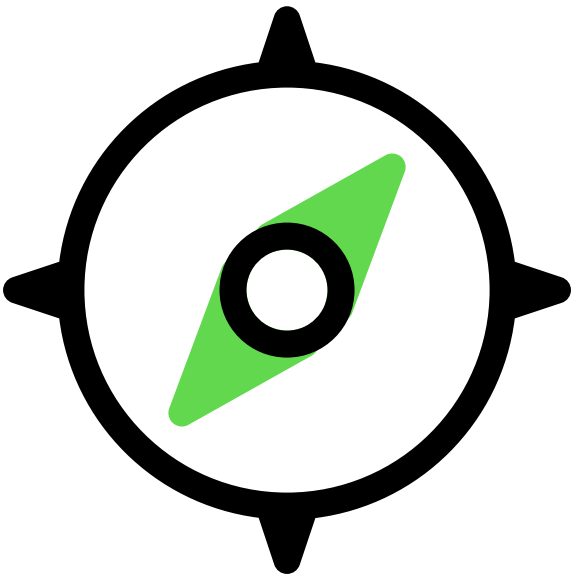
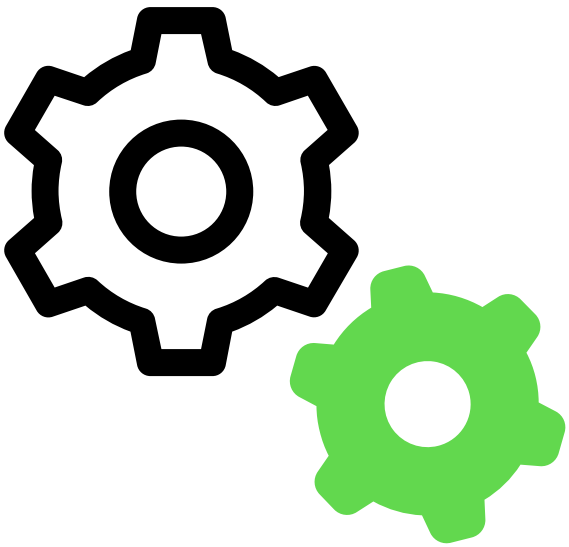
Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Solicitar aplicativos na Store

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

Explorar	Configurar	
		
Saiba mais sobre como as organizações de saúde usam Pre-Visit Management.	Planeje e configure sua implementação.	Ger proc

Tradução automática

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

Concluir

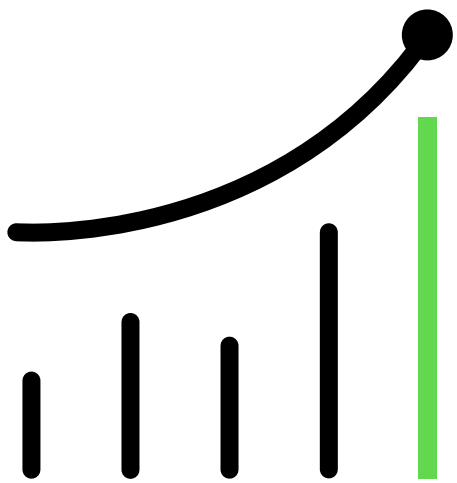
Conclua seus itens pendentes para solicitações de procedimento.

Contribuir

Crie casos de solicitação de procedimento como colaborador.

Veja det
incluind

Análise e emissão de relatórios



Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis e relatórios.

Tradução automática

Explorando Pre-Visit Management

Esteja você iniciando ou expandindo sua implementação da aplicação Pre-Visit Management, considere aprender mais sobre os recursos disponíveis para simplificar e digitalizar a programação de solicitações de procedimento para seus pacientes.

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

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

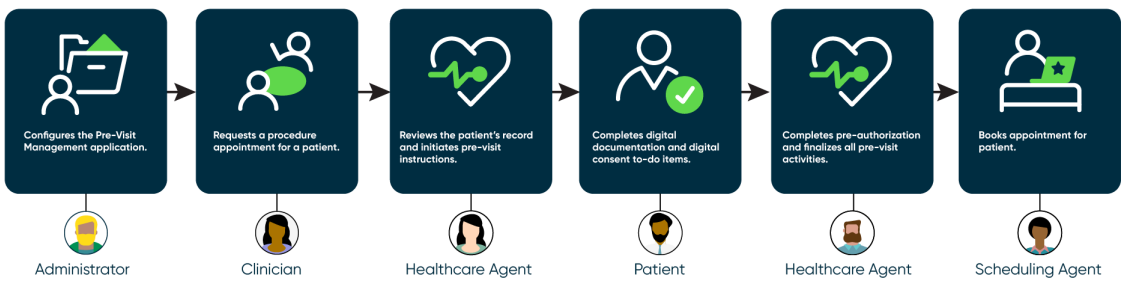
Facilite para os pacientes revisar e assinar digitalmente toda a papelada necessária para solicitações de programação de procedimentos usando a aplicação Pre-Visit Management.

Para provedores de serviços de saúde com processos baseados em papel ou vários sistemas EMR, o gerenciamento de solicitações de procedimentos, incluindo pré-autorização, aprovações e consentimento entre equipes e pacientes, pode ser caro, demorado e menos eficiente. Como provedor de assistência médica, a aplicação Pre-Visit Management permite que você forneça serviços de assistência médica gerenciando com eficiência fluxos de trabalho em torno das solicitações de programação de procedimentos.

Para representantes de atendimento ao paciente, o Pre-Visit Management playbook fornece uma experiência orientada para revisar solicitações de procedimento, verificar informações do paciente, identificar e atribuir as tarefas e formulários de consentimento necessários e enviar a documentação apropriada à organização de seguro do paciente para pré-autorização.

A aplicação Pre-Visit Management usa o modelo de dados fornecido pela aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core. As solicitações de procedimento são enviadas como casos de solicitação de procedimento e atribuídas a representantes de serviço do paciente que podem usar um playbook orientado em seu Espaço para fechar um caso de solicitação de procedimento.

Fluxo de trabalho de gestão pré-visita



No fluxo de trabalho de gestão pré-visita:

1. Um administrador configura a aplicação Gestão de pré-visita.
2. Um médico solicita uma consulta de procedimento para um paciente.
3. Um agente de saúde revisa o registro do paciente e inicia as instruções de pré-visita.
4. Um paciente conclui a documentação digital e os itens pendentes de consentimento digital.

Tradução automática

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

5. Um agente de saúde conclui a pré-autorização e finaliza todas as atividades de pré-visita.
6. Um agente de agendamento reserva uma consulta para o paciente.

Benefícios

A gestão pré-visita oferece os seguintes benefícios:

Benefícios da gestão pré-visita

Benefícios	Recurso principal	Função
Melhore a experiência do paciente permitindo que ele conclua digitalmente todos os itens pendentes associados a uma solicitação de procedimento em um portal do paciente com documentação digital e consentimento digital.	Como concluir itens pendentes no portal do paciente	Paciente
Forneça uma experiência orientada para que os representantes de serviço do paciente concluam solicitações de procedimento de Espaço usando o Pre-Visit Management playbook.	Como gerenciar solicitações de procedimento no Espaço	Agente de HCLS
Gerencie compromissos para programar uma solicitação de procedimento no Workspace.	Gerenciamento de reservas de compromisso para solicitações de procedimento	Agente de HCLS

Para começar a usar a aplicação Pre-Visit Management, consulte Configuração da Pre-Visit Management.

Pre-Visit Management - Cenário de fluxo de trabalho

Use a aplicação Pre-Visit Management para simplificar as atividades de pré-visita para uma solicitação de procedimento, incluindo tarefas pendentes, aprovações, pré-autorização e programação do paciente.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Tradução automática

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

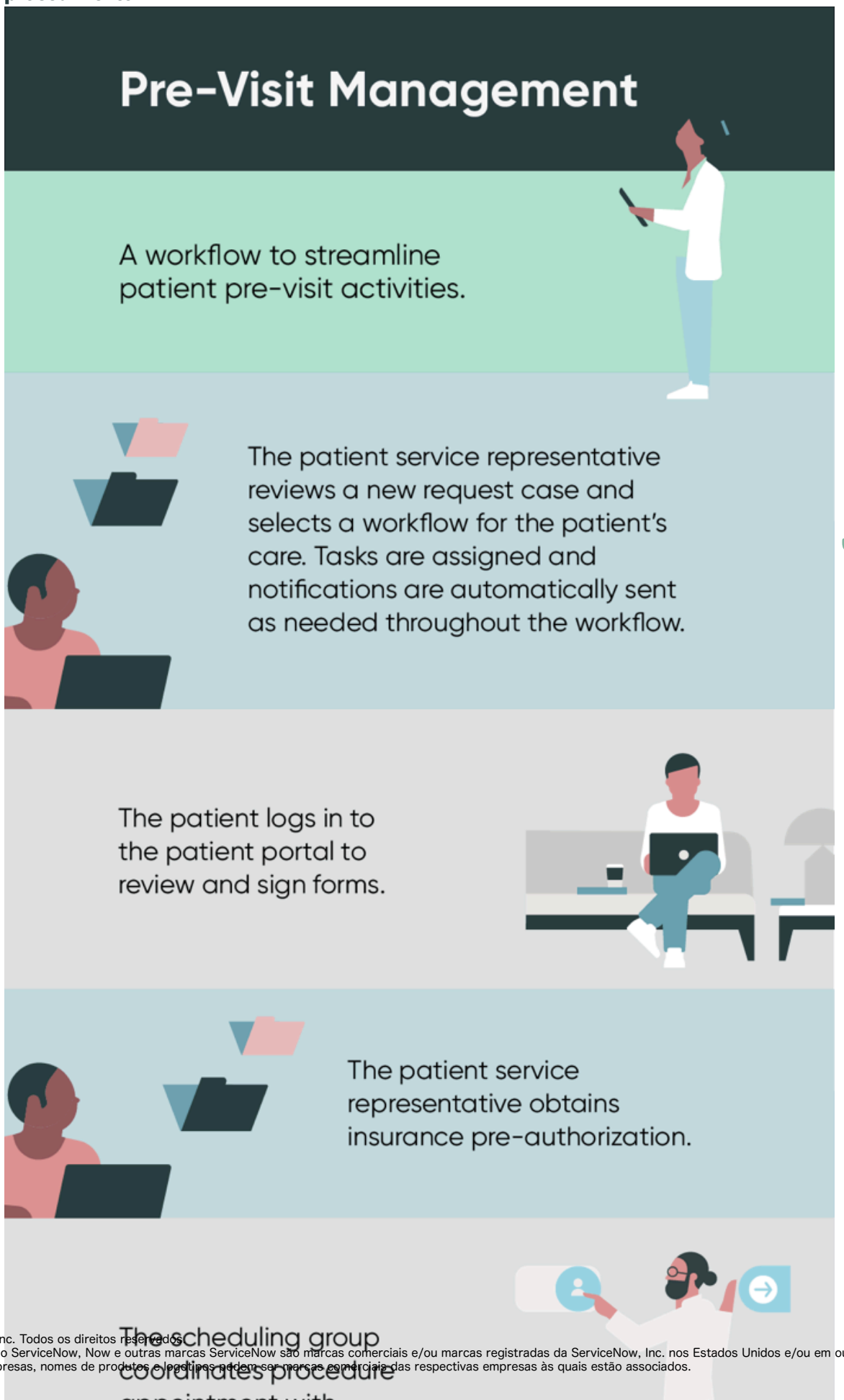
Cenário: um médico solicita o procedimento de coloscópia para um paciente a partir de um sistema EMR. Quando um caso de solicitação de procedimento é criado na instância ServiceNow, o fluxo de trabalho Pre-Visit Management inicia um playbook configurado para casos de solicitação de procedimento. O caso é atribuído a John Json do grupo de serviços ao paciente.

O gráfico a seguir mostra como a aplicação Pre-Visit Management é usada para gerenciar a solicitação de procedimento de coloscopia de um paciente, conforme discutido no cenário.

Tradução automática

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

Usando a aplicação Pre-Visit Management para gerenciar uma solicitação de procedimento



Tradução automática

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

O fluxo de trabalho a seguir detalha como vários usuários usam a aplicação Pre-Visit Management para o procedimento de coluna:

1. John usa o Espaço para exibir o caso de solicitação de procedimento.
2. No Espaço, John pode exibir informações completas sobre o paciente na guia **Informações do paciente**.

   John valida os detalhes do paciente, incluindo seguro no arquivo, informações de contato e histórico médico.
3. John seleciona a guia **Playbook** para exibir todas as informações necessárias relacionadas ao caso.

   O layout de um playbook permite que os representantes de atendimento ao paciente se concentrem nas etapas pelas quais são responsáveis, ao mesmo tempo em que fornecem visibilidade total do ciclo de vida do processo de ponta a ponta.
4. Conforme listado no playbook, John primeiro conclui a revisão do pedido executando as seguintes tarefas:
   a. Revisa os detalhes do pedido e obtém justificativa adicional do médico.
   b. Marca a revisão como concluída.
5. O fluxo de trabalho Pre-Visit Management atribui automaticamente as tarefas pendentes ao paciente e envia uma notificação por e-mail sobre os itens pendentes ao paciente.
6. O paciente faz login no portal do paciente e vê os itens pendentes pendentes.
7. No portal do paciente, o paciente executa as seguintes tarefas:
   a. Abre o consentimento de privacidade, o revisa e assina.
   b. Revisa e confirma as informações do seguro.
8. Conforme listado no playbook, John trabalha com a seguradora e obtém a pré-autorização aprovada para o paciente, executando as seguintes tarefas:
   a. Cria uma solicitação de pré-autorização para o procedimento.
   b. Revisa e confirma a pré-autorização recebida da seguradora.
9. O fluxo de trabalho Pre-Visit Management aciona outra tarefa para programar o procedimento e a atribui a BenJackson do grupo de programação de procedimentos.
10. Ben então reserva um compromisso para o paciente executando as seguintes tarefas:
    a. Coordena com o paciente e o médico a programação do procedimento.
    b. Seleciona a guia **Compromisso** em Espaço e reserva um compromisso para o paciente.
11. Uma notificação por e-mail é gerada e enviada ao paciente com detalhes do compromisso.
12. O caso de solicitação de procedimento está definido como concluído.
13. Três dias antes do procedimento, o fluxo de trabalho Pre-Visit Management atribui automaticamente um item de tarefa pendente ao paciente para revisar e assinar o consentimento do procedimento e envia uma notificação por e-mail ao paciente.
14. O paciente faz login no portal do paciente, revisa e envia o consentimento do procedimento on-line.

Tradução automática

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

Configuração da Pre-Visit Management

Configure a aplicação Pre-Visit Management para concluir as atividades de pré-visita associadas a um procedimento.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

A tabela a seguir fornece uma visão geral das tarefas de configuração necessárias para Pre-Visit Management.

Nota:
A aplicação Pre-Visit Management é baseada em Modelo de dados Healthcare and Life Sciences e armazena todas as solicitações de procedimento na tabela Solicitação de procedimento [sn_previsit_procedure_request].

Tarefas de configuração do Pre-Visit Management

Tarefa	Descrição
Instalar Pre-Visit Management.	Instale a aplicação Pre-Visit Management para trabalhar em solicitações de procedimento.
Atribuição de funções a Pre-Visit Management usuários.	Atribua funções para controlar o acesso a recursos, funcionalidades e dados na aplicação Pre-Visit Management.
Aprovar privilégios de acesso de chamador restrito para Pre-Visit Management.	Aprove privilégios de acesso restrito de chamador (RCA) para acessar modelos de documento da aplicação Pre-Visit Management.
Determinar quem pode trabalhar na tarefa de agendamentos de um procedimento.	Adicione usuários que podem trabalhar na tarefa de reserva de compromisso de um procedimento ao grupo de atribuição do Agendador de procedimentos.
Configurar quando enviar o formulário de consentimento do procedimento a um paciente.	Configure a aplicação Pre-Visit Management para quando enviar o documento de consentimento do procedimento para revisão e assinatura a um paciente antes da data de agendamento do procedimento.
Especifique um item de tarefa pendente para pacientes.	Adicione um item pendente que os pacientes devem concluir como parte do planejamento pré-visita.

Tradução automática

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

Tarefas de configuração do Pre-Visit Management

Tarefa	Descrição
Configure a geração automática de documentos para uma solicitação de procedimento.	Defina as condições para gerar documentos automaticamente para uma solicitação de procedimento.
Configure o portal do paciente para adicionar um item de menu de tarefas pendentes para tarefas de solicitação de procedimento.	Configure o portal do paciente para adicionar um item de menu que lista todos os itens pendentes dos pacientes.
Configurar um playbook para Pre-Visit Management.	Configure um playbook para fornecer orientação passo a passo para resolver casos de solicitação de procedimento.
Configurar um Pre-Visit Management notificação por e-mail.	Configure as Pre-Visit Management notificações por e-mail enviadas aos pacientes sobre atividades pré-visita para solicitações de procedimento.
Determinar perfis de usuário adicionais.	Determine quem pode atuar como conector de agente ou colaborador para casos de solicitação de procedimento.
Configure o processo para que os colaboradores criem um caso de solicitação de procedimento.	Configure o processo para criar casos de solicitação de procedimento em um portal de serviços.

Instalar Pre-Visit Management

Você pode instalar a aplicação Pre-Visit Management (sn_previsit) se tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Antes de Iniciar

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

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

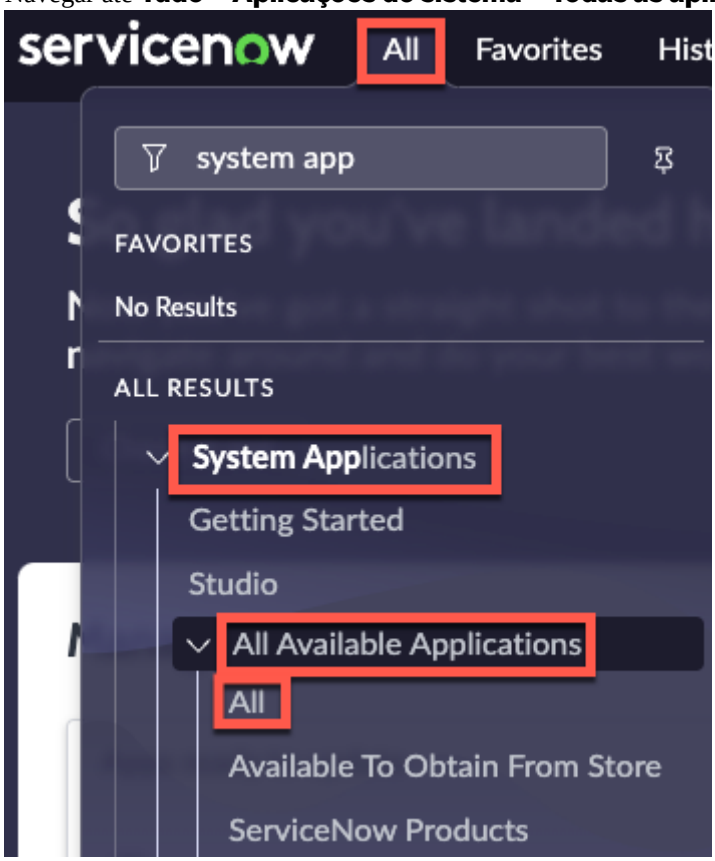
Os itens a seguir são instalados com Pre-Visit Management:

- Funções
- Tabelas
- ServiceNow Store aplicações
- Trabalhos programados
- Regras de negócio

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Pre-Visit Management.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Pre-Visit Management (sn_previsit) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Selecione **Instalar**.

Atribuição de funções a Pre-Visit Management usuários

Atribua funções para controlar o acesso a recursos, funcionalidades e dados na aplicação Pre-Visit Management.

Tradução automática

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

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação como Pre-Visit Management usando o seletor de aplicações. Para mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_previsit.admin, sn_hcls.admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar a aplicação Pre-Visit Management.

Funções instaladas com Pre-Visit Management

Função	Descrição	Contém as funções
sn_previsit.admin	Administra quem pode acessar a aplicação Pre-Visit Management.	sn_previsit. Patient_service_agent
sn_previsit. Patient_service_agent	Exibe e atende a casos de solicitação de procedimento como um representante de serviço do paciente.	sn_hcls.healthcare_agent
sn_previsit.case_creator	Cria casos de solicitação de procedimento para todos os objetos associados.	sn_previsit.case_viewer
sn_previsit.agent_connector	Exibe, cria e atualiza casos de solicitação de procedimento para todos os objetos associados. Você pode combinar esta função com outras funções para um	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_previsit.sm_agent

Tradução automática

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

Funções instaladas com Pre-Visit Management

Função	Descrição	Contém as funções
	usuário com o perfil do conector do agente. Para obter mais informações, consulte Como determinar perfis de usuário adicionais no Pre-Visit Management.	
sn_previsit.case_viewer	Exibe todos os casos de solicitação de procedimento disponíveis na aplicação.	Nenhum(a)
sn_previsit.contributor	Cria casos de solicitação de procedimento para pacientes. Você pode combinar esta função com outras funções para um usuário com o perfil de colaborador. Para obter mais informações, consulte Como determinar perfis de usuário adicionais no Pre-Visit Management.	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls. Patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_previsit.case_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer • sn_previsit.case_creator
sn_previsit.sm_agent	Acessa e exibe todos os dados relacionados a solicitações de procedimento como um representante de serviço do paciente.	sn_previsit.case_creator

Procedimento

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

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

Tradução automática

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

Como aprovar privilégios de acesso de chamador restrito para Pre-Visit Management

Aprove privilégios de acesso restrito de chamador (RCA) para acessar modelos de documento da aplicação Pre-Visit Management.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Para acessar modelos de documento da aplicação Pre-Visit Management, como administrador, você deve aprovar os privilégios RCA necessários. Para obter mais informações, consulte Como aprovar privilégios de acesso de chamador restrito para Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas.

Determinar quem pode trabalhar na tarefa de agendamentos de um procedimento

Adicione usuários que podem trabalhar na tarefa de reserva de compromisso de um procedimento ao grupo de atribuição do Agendador de procedimentos.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Antes de Iniciar

Função necessária: user_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Na coluna **Nome** da lista Grupos, pesquise por Programador de procedimentos.
3. Clique em **Programador de procedimento** na coluna **Nome**.
4. Na lista relacionada Membros do grupo, clique em **Editar**.
5. No formulário Editar Membros, mova os usuários que programariam um procedimento dos usuários disponíveis na coluna **Coleção** para a coluna **Lista de Membros do Grupo**.
6. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Grupos

Configurar quando enviar o formulário de consentimento do procedimento a um paciente

Configure a aplicação Pre-Visit Management para quando enviar o documento de consentimento do procedimento para revisão e assinatura a um paciente antes da data de agendamento do procedimento.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Defina o escopo da aplicação como Pre-Visit Management usando o seletor de aplicações. Para mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_previsit.admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o trabalho agendado *Send procedure consent schedule* é configurado para enviar automaticamente o documento de consentimento do procedimento a um paciente. O prazo para enviar o documento é definido na propriedade *sn_previsit.procedure_consent_lead_time*. Você pode configurar esta propriedade para especificar quando enviar o documento de consentimento do procedimento a um paciente.

Procedimento

1. Insira sys_properties.list no filtro de navegação e depois abra a propriedade *sn_previsit.procedure_consent_lead_time*.
2. No campo **Valor**, insira um valor numérico que indique o número de dias antes da data do agendamento do procedimento em que o formulário de consentimento do procedimento será enviado ao paciente para revisão ou assinatura.
3. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Propriedades Pre-Visit Management

Especificação de itens pendentes para pacientes no Pre-Visit Management

Adicione um item pendente que os pacientes devem concluir como parte do planejamento pré-visita.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Com a aplicação Pre-Visit Management, os pacientes podem concluir o consentimento de privacidade, o consentimento do procedimento e revisar suas informações de seguro na lista de tarefas pendentes do portal do paciente. Por padrão, os itens pendentes dos pacientes são configurados na propriedade *sn_hcls.to.do.tasks.list*.

Como um usuário com a função de administrador, você pode configurar a propriedade *sn_hcls.to.do.tasks.list* para adicionar tabelas de tarefas como itens pendentes para pacientes. A propriedade está disponível com a aplicação Healthcare and Life Sciences

Tradução automática

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

Service Management Core. Para obter mais informações, consulte Especificar um item pendente para pacientes.

Configuração da geração automática de documentos para solicitações de procedimento

Você pode definir as condições para gerar documentos automaticamente para uma solicitação de procedimento.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Por padrão, os documentos de consentimento de privacidade e consentimento do procedimento são gerados automaticamente para solicitações de procedimento com o fluxo de trabalho Pre-Visit Management. No entanto, você pode criar modelos de documento pré-preenchidos e reutilizáveis com base nos requisitos de fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configuração de modelos de documento para Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

O documento de consentimento de privacidade é acionado automaticamente para os casos de solicitação de procedimento. A regra de decisão **Selecionar consentimento de privacidade** gera o documento de consentimento de privacidade quando a tarefa de revisão de solicitação de procedimento é definida como **Concluída** por um representante de atendimento ao paciente no playbook para Pre-Visit Management.

Como um usuário com a regra de administrador, você pode configurar tabelas de decisão na aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core navegando até **Tudo** > **Gestão de serviços de HCLS** > **Administração** > **Decisões do documento**. Para obter mais informações, consulte Configuração da geração automática de documentos para casos de assistência médica.

O documento de consentimento do procedimento é enviado aos pacientes usando o trabalho agendado **Enviar programação de consentimento do procedimento**. Por padrão, o programador envia o documento de consentimento do procedimento aos pacientes três dias antes da data de reserva do agendamento do procedimento. Como um usuário com a função sn_previsit.admin, você pode configurar o trabalho agendado **Enviar programação de consentimento do procedimento** para mudar a programação. Para obter mais informações, consulte Configurar quando enviar o formulário de consentimento do procedimento a um paciente.

Configuração do portal do paciente para adicionar um item de menu de tarefas pendentes para tarefas de solicitação de procedimento

Habilite o item de menu de tarefas pendentes que usa o widget de tarefas pendentes do HCLS (hcls-todo-list) para exibir itens pendentes em um portal do paciente.

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

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Por padrão, o widget de tarefas pendentes do HCLS (hcls-todo-list) está incluído na página hcls_todos fornecida com a aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core. A página hcls_todos é pré-configurada para exibir itens pendentes para os pacientes. Você pode adicionar um item de menu ao menu de cabeçalho do portal do paciente para acessar a página hcls_todos. Para obter mais informações, consulte Configure o portal de serviços para adicionar um item de menu de tarefas pendentes para concluir tarefas relacionadas à saúde.

Configuração de playbooks para Pre-Visit Management

Configure um playbook para fornecer orientação passo a passo para resolver casos de solicitação de procedimento.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Como um usuário com a função de administrador, você pode criar um playbook usando Playbooks, um recurso Now Platform®. Para obter mais informações, consulte Designer de automação de processos .

Os playbooks na aplicação Pre-Visit Management usam a experiência de playbook Espaço configurável do CSM. Por padrão, a aplicação Pre-Visit Management inclui um playbook para ajudar os representantes de serviço do paciente a resolver casos de solicitação de procedimento.

Configure um playbook navegando até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**. Você pode selecionar uma definição de processo existente ou criar uma nova definição de processo para o playbook associado aos casos de solicitação de procedimento. Para obter mais informações, consulte Definições de processo .

Nota:

Ao configurar uma definição de processo para o playbook associado a casos de solicitação de procedimento, certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como Pre-Visit Management ou Healthcare and Life Sciences Service Management Core usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Configurando as Pre-Visit Management notificações por e-mail

Configure as Pre-Visit Management notificações por e-mail enviadas aos pacientes sobre atividades pré-visita para solicitações de procedimento.

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

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Pre-Visit Management inclui as seguintes notificações por e-mail.

Notificações por e-mail do Pre-Visit Management

Notificação	Condição	Destinatário
Tarefas pendentes do paciente	Um caso de solicitação de procedimento foi revisado por um representante de atendimento ao paciente.	Paciente
Tarefas do paciente - atribuídas	Uma tarefa de documento foi criada para o paciente.	Paciente
Compromisso do paciente reservado	Um compromisso para o procedimento é reservado para o paciente.	Paciente

Como um usuário com a função sn_previsit.admin, você pode configurar as notificações por e-mail para a aplicação Pre-Visit Management, navegando até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**. Para obter mais informações sobre como editar notificações por e-mail, consulte Criar uma notificação por e-mail .

Como determinar perfis de usuário adicionais no Pre-Visit Management

Você pode determinar quem pode atuar como conector de agente ou colaborador para casos de solicitação de procedimento na aplicação Pre-Visit Management.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Como um usuário com a função de administrador, você pode criar perfis de colaborador e conector de agente com o nível desejado de acesso a casos de solicitação de procedimento, tarefas de caso e outras informações relacionadas ao caso.

As funções sn_previsit.contributor e sn_previsit.agent_connector instaladas com a aplicação Pre-Visit Management fornecem os seguintes perfis de usuário:

Tradução automática

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

- Conector do agente
- Colaborador

Conector do agente

Um conector de agente na aplicação Pre-Visit Management atua como um executante que pode criar, atualizar e fechar casos e tarefas de solicitação de procedimento.

Como um usuário com a função de administrador, você pode determinar quem pode atuar como um conector de agente para os casos de solicitação de procedimento atribuindo a função sn_previsit.agent_connector e outras funções específicas de agente a um grupo e, em seguida, atribuindo o grupo ao usuário com o perfil do conector do agente. Para atribuir funções a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .

A tabela a seguir descreve o perfil do agente local no escopo da aplicação Pre-Visit Management, que você pode consultar como um exemplo para combinar a função sn_previsit.agent_connector com as funções de modelo de dados do setor na aplicação CSM.

Exemplo de perfil do conector do agente para Pre-Visit Management

Perfil	Descrição	Funções atribuídas
Agente do local	Cria e atende casos de solicitação de procedimento no local de negócios do agente. **Nota:** Para criar casos de solicitação de procedimento para uma organização de serviço (local de negócios), um usuário com o perfil de agente de local deve ser membro da organização de serviço e atribuído ao tipo de responsabilidade **Agente do consumidor do local**. O mapeamento de uma organização de serviço e seus membros está incluído na tabela Membro da organização de serviço [sn_csm_service_organization_member].	sn_previsit.agent_connector e sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Colaborador

Um colaborador na aplicação Pre-Visit Management atua como um solicitante que pode criar e ler casos de solicitação de procedimento.

Como um usuário com a função de administrador, você pode determinar quem pode atuar como colaborador nos casos de solicitação de procedimento atribuindo a função sn_previsit.contributor e outras funções de colaborador a um grupo e, em seguida, atribuindo o grupo ao usuário com o perfil de colaborador. Para atribuir funções a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .

Tradução automática

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

A tabela a seguir descreve diferentes perfis de colaborador no escopo da aplicação Pre-Visit Management, que você pode consultar como um exemplo para combinar a função sn_previsit.contributor com as funções de colaborador na aplicação CSM.

Exemplo de perfis de colaborador para Pre-Visit Management

Perfil	Descrição	Funções atribuídas
Colaborador de relacionamento	Cria casos de solicitação de procedimento somente para os pacientes com os quais um relacionamento é estabelecido. Para obter mais informações, consulte Criar relacionamentos. **Nota:** Para criar solicitações de procedimento para um paciente, um usuário com o perfil de colaborador de relacionamento deve ter um relacionamento com o paciente incluído na tabela Membro da equipe do consumidor [sn_customer_rel_consumer_to_user_list] e o tipo de responsabilidade **do gerente de relacionamento**.	sn_previsit.contributor e sn_customerservice.relationship_contributor
Colaborador do paciente	Cria casos de solicitação de procedimento para todos os pacientes.	sn_previsit.contributor e sn_customerservice.consumer_contributor
Colaborador do local	Cria casos de solicitação de procedimento para todos os pacientes em uma organização de serviço específica (local de negócios) à qual o usuário está associado como membro da organização de serviço. **Nota:** Para criar casos de solicitação de procedimento para uma organização de serviço (local de negócios), um usuário com o perfil de colaborador do local deve ser um membro da organização de serviço e atribuído ao tipo de responsabilidade **de Colaborador do local**. O mapeamento de uma organização de serviço e seus membros está incluído na tabela Membro da organização de serviço [sn_csm_service_organization_member].	sn_previsit.contributor, sn_customerservice.service_organization_contrib e sn_customerservice.consumer_contributor

Tradução automática

Configuração do processo para criar casos de solicitação de procedimento como colaborador

Configure o processo para usuários com o perfil de colaborador para criar casos de solicitação de procedimento em um portal de serviços.

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

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Se o plug-in CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user) estiver instalado além da aplicação Pre-Visit Management, o produtor de registro `Create a procedure request case` estará disponível no menu Caso na página do Portal de atendimento ao consumidor para criar casos de solicitação de procedimento. Para habilitar usuários com o funções de colaborador em CSM para criar casos de solicitação de procedimento, você pode usar o produtor de registro padrão ou criar seu próprio produtor de registro.

Como administrador, você pode incluir o produtor de registro para criar casos de solicitação de procedimento em um catálogo de serviços e exibir o catálogo de serviços como um módulo na página do Portal de atendimento ao consumidor. Usuários com o perfil de colaborador podem usar o módulo para criar casos de solicitação de procedimento.

Para obter mais informações, consulte Produtor de registro e Configuração de um catálogo de serviços.

Criando casos de solicitação de procedimento como colaborador

Crie casos de solicitação de procedimento para seus pacientes em um portal de serviços como um usuário com o perfil de colaborador.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Seu administrador pode configurar a opção para criar casos de solicitação de procedimento. Por padrão, a opção está disponível no menu Caso na página do Portal de atendimento ao consumidor. Se você tiver o função de colaborador em CSM, você pode usar a opção para criar casos de solicitação de procedimento no Portal de atendimento ao consumidor.

Como gerenciar solicitações de procedimento no Espaço

Como representante de atendimento ao paciente, você pode usar Espaço para gerenciar e programar solicitações de procedimento.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Tradução automática

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

Gestão de tarefasdo espaço de solicitação de procedimento

Tarefa	Descrição
Acesse o espaço.	Use a página inicial em Espaço para solicitações de procedimento para verificar e acessar rapidamente casos de solicitação de procedimento.
Exibir um caso de solicitação de procedimento no Espaço.	Exiba um caso de solicitação de procedimento em Espaço para concluir as atividades de pré-visita do paciente para um procedimento.
Exibir informações do paciente para um caso de solicitação de procedimento no Espaço.	Exibir os detalhes de um paciente em Espaço.
Como trabalhar em um caso de solicitação de procedimento no Espaço.	Use o playbook disponível com a aplicação Pre-Visit Management para gerenciar casos de solicitação de procedimento e programar um procedimento de alto valor para os pacientes.
Gerenciar reservas de compromisso.	Gerencie compromissos para uma solicitação de procedimento na aplicação Pre-Visit Management.

Exibição da página principal de casos de solicitação de procedimento no Espaço

Como representante de atendimento ao paciente, você pode usar a página principal do Espaço para verificar e acessar rapidamente os casos de solicitação de procedimento.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

A página principal do Espaço fornece uma visão geral dos casos de solicitação de procedimento atribuídos a você e seus grupos.

Função necessária

Os representantes de atendimento ao paciente devem ter a função sn_previsit. Patient_service_agent ou sn_hcls.manager para usar o Espaço. Para obter mais informações, consulte Atribuição de funções a Pre-Visit Management usuários.

Como acessar e usar a página principal

Para acessar Espaço, navegue até **Tudo** > *Pre-Visit Management* > **Espaço**.

Tradução automática

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

A página principal Espaço inclui componentes que exibem informações do caso de solicitação de procedimento, além de visualizações que detalham ainda mais os dados do componente. Cada visualização está conectada a uma fonte de dados. Por exemplo, o componente Novos casos inclui visualizações para novos casos.

Como representante de atendimento ao paciente, você pode executar as seguintes tarefas na página principal do Espaço:

- Exiba as informações de caso ou tarefa apresentadas em cada componente.
- Detalhe cada componente para ver a lista de casos por trás da pontuação única.
- Navegue até registros individuais nas listas de casos.

Exibição de dados

A página principal Espaço para casos de solicitação de procedimento é igual à página principal de Espaço para todos os casos relacionados à saúde, incluindo casos criados para lidar com solicitações de procedimento. Para obter mais informações, consulte Exibição da página principal de casos relacionados à saúde no Espaço.

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

Exibir um caso de solicitação de procedimento no Espaço

Exiba um caso de solicitação de procedimento em Espaço para concluir as atividades de pré-visita do paciente para um procedimento.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Você deve ter acesso a casos de solicitação de procedimento.

Função necessária: sn_hcls.manager ou sn_previsit. Patient_service_agent

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > *Pre-Visit Management* > **Espaço**.
2. Exiba casos de solicitação de procedimento atribuídos a você ou a seus grupos.
   - Exibir casos de solicitação de procedimento atribuídos a você navegando até **Listas** > **Solicitação de procedimento** > **Meus Casos**.
   - Para exibir todos os casos de solicitação de procedimento em aberto atribuídos a você, navegue até **Listas** > **Solicitação de procedimento** > **Meus abertos**.

Tradução automática

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

- Exibir casos de solicitação de procedimento que pertencem aos seus grupos, mas não foram atribuídos a ninguém, navegando até **Listas** > **Solicitação de procedimento** > **Não atribuído aos Meus grupos**.
- Exibir todos os casos de solicitação de procedimento navegando até **Listas** > **Solicitação de procedimento** > **Tudo**.

3. Clique no link para o caso que você deseja exibir.

Resultado

A página do caso de solicitação de procedimento selecionado é aberta em outra guia em Espaço exibindo os seguintes componentes:

- Playbook
- Detalhes
- Informações do paciente
- Tarefas
- Consultas
- Solicitações de pré-autorização
- E-mails
- SLAs de Tarefas

Um caso de solicitação de procedimento é baseado em um caso de assistência médica que, em vez disso, é baseado em um caso de atendimento ao cliente. Dependendo das configurações feitas pelo administrador e da sua função, guias adicionais semelhantes a um caso de atendimento ao cliente podem ser exibidas para o caso de solicitação de procedimento.

Nota:
O campo **Paciente** é obrigatório para um caso de solicitação de procedimento.

Para obter mais informações sobre as guias disponíveis para um caso de atendimento ao cliente, consulte Formulário de caso de atendimento ao cliente .

O que Fazer Depois

Você pode selecionar a guia **Informações do paciente** em Espaço para exibir os detalhes do paciente. Para obter mais informações, consulte Exibição de informações do paciente para uma solicitação de procedimento no Espaço.

Exibição de informações do paciente para uma solicitação de procedimento no Espaço

Com a exibição de 360 graus de um paciente em Espaço, você pode acessar os detalhes do paciente a qualquer momento para concluir casos de solicitação de procedimento.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

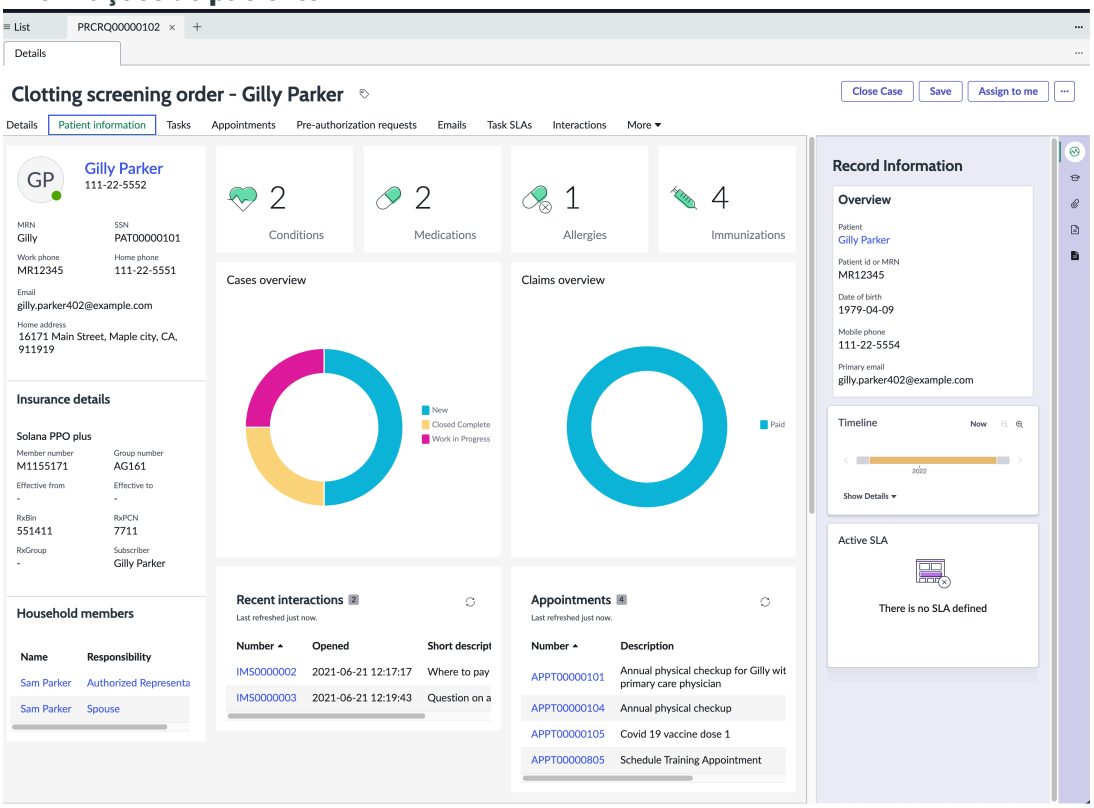
Tradução automática

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

A guia **Informações do paciente** em Espaço fornece vários detalhes sobre um paciente, permitindo a exibição de 360 graus do paciente. A guia é exibida em Espaço para casos de solicitação de procedimento.

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

Informações do paciente



Informações do paciente exibidas para um caso de solicitação de procedimento

Detalhes	Descrição
Detalhes pessoais	Detalhes pessoais do paciente, incluindo nome, data de nascimento, número de previdência social (SSN), número de telefone residencial, ID de e-mail e endereço residencial.
Detalhes do seguro	Detalhes do seguro do paciente, incluindo o número do membro, data efetiva a partir de, número RxBin, número RxGroup, número do grupo, data efetiva até a data, número RxPCN e nome do assinante.
Membros da família	Membros da residência associados ao paciente. Clique no nome ou na responsabilidade do membro para exibir os detalhes do relacionamento do membro da residência com o paciente.
Condições	Número de problemas de saúde observados no paciente.

Tradução automática

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

Informações do paciente exibidas para um caso de solicitação de procedimento

Detalhes	Descrição
	Clique no número para exibir uma lista de condições associadas ao paciente.
Medicações	Número de medicamentos tomados pelo paciente. Clique no número para exibir uma lista de medicamentos associados ao paciente.
Alergias	Número de alergias observadas no paciente. Clique no número para exibir uma lista de alergias associadas ao paciente.
Imunizações	Número de vacinas administradas ao paciente. Clique no número para exibir uma lista de vacinas associadas ao paciente.
Visão geral de casos	Gráfico de rosca exibindo casos de solicitação de procedimento associados ao paciente por status. Clique em uma fatia de status para exibir uma lista de casos nesse status.
Visão geral de sinistros	Gráfico de rosca exibindo sinistros associados ao paciente por status. Clique em uma fatia de status para exibir uma lista de sinistros nesse status.
Interações recentes	Lista de interações que foram criadas para o paciente. Clique em um número de interação para exibir mais detalhes sobre a interação.
Consultas	Lista de consultas programadas para o paciente. Clique em um número de compromisso para exibir mais detalhes sobre o compromisso.
Informações de registro	Painel lateral contextual usado para exibir uma visão geral do registro de um paciente, a linha do tempo do caso e qualquer ANS associado ao caso.
Assistência do agente	Painel lateral contextual usado para pesquisar casos. Por padrão, as origens de pesquisa disponíveis incluem casos de solicitação de procedimento.

Como trabalhar em um caso de solicitação de procedimento no Espaço

Use o playbook disponível com a aplicação Pre-Visit Management para gerenciar casos de solicitação de procedimento e programar um procedimento de alto valor para os pacientes.

Tradução automática

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

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

A experiência do playbook fornece aos executantes visibilidade sobre fluxos de trabalho entre negócios e as atividades acionáveis usadas para concluir esses fluxos de trabalho. Quando a Playbook Experience é ativada com Espaço em Pre-Visit Management, a guia **Playbook** aparece para um caso de solicitação de procedimento. Para obter mais informações sobre como interagir com um playbook, consulte Interagir com playbook .

Como representante de atendimento ao paciente com a função sn_previsit. Patient_service_agent atribuída a você, você pode usar o playbook para concluir todas as atividades de pré-visita de um paciente. Você pode acessar a guia **Playbook** no seu Espaço quando um caso de solicitação de procedimento é atribuído a você. O fluxo de trabalho Pre-Visit Management preenche os dados de caso de todas as atividades iniciadas na guia **Playbook**. Você pode selecionar uma fase no playbook para concluir as atividades associadas a ela.

Por padrão, as fases a seguir estão disponíveis para você como representante de serviço do paciente com a função sn_previsit. Patient_service_agent na guia **Playbook** do espaço de solicitação de procedimento.

Pre-Visit Management fases do playbook

Fase	Descrição
Admissão	Conclua as atividades de revisão do pedido do procedimento inicial.
Pré-autorizações	Capture detalhes de pré-autorização para fins de acompanhamento e auditoria.
Procedimento de programação	Revise os compromissos criados para o procedimento.
Resolver e fechar	Aguarde até que todas as atividades secundárias sejam concluídas para que a solicitação de procedimento seja encerrada automaticamente.

Nota:
Antes da data da consulta, o fluxo de trabalho Pre-Visit Management atribui automaticamente o item de tarefa pendente ao paciente para revisão e assinatura do consentimento do procedimento e também envia uma notificação por e-mail sobre o item de tarefa pendente ao paciente. O dia em que o formulário de consentimento do procedimento deve ser enviado é configurado pelo administrador. Para obter mais informações, consulte Configurar quando enviar o formulário de consentimento do procedimento a um paciente.

Tradução automática

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

Como concluir as atividades de revisão iniciais

Na fase **de admissão** do playbook, conclua as seguintes atividades:

1. **Pedido de revisão**: revise um pedido de solicitação de procedimento para um paciente. Quando a atividade do pedido de revisão está definida como concluída, o fluxo de trabalho Pre-Visit Management atribui automaticamente as tarefas pendentes ao paciente e envia uma notificação por e-mail sobre os itens pendentes ao paciente.
2. **Tarefas pendentes do paciente**: verifique o status dos itens pendentes de uma solicitação de procedimento atribuída ao paciente. Por padrão, os itens pendentes configurados para os pacientes são revisar suas informações de seguro e assinar o formulário de consentimento de privacidade.
3. **Revisar seguro**: capture ou revise as informações de seguro do paciente.

   Como representante de atendimento ao paciente, você pode entrar em contato diretamente com o paciente para verificar as informações de pagamento do seguro. Você pode inserir ou revisar as informações de pagamento de seguro na atividade **Revisar seguro** do playbook para Pre-Visit Management em seu Espaço e marcar a atividade como concluída quando terminar. O formulário Verificar informações de pagamento também inclui os detalhes do tipo de pagamento do procedimento. A pré-autorização só é necessária com o tipo de pagamento de seguro. Se o tipo de pagamento automático for selecionado, a fase **Pré-autorizações** será removida automaticamente do playbook Pre-Visit Management.

   Nota:
   Um paciente também pode acessar a lista de tarefas pendentes no portal do paciente e concluir a atividade de verificação de informações do seguro. Depois que o paciente conclui o item pendente das informações de pagamento do seguro, a atividade **Revisar seguro** é definida automaticamente como **Revisão pendente**. Como representante de atendimento ao paciente, você pode marcar a atividade **Revisar seguro** como concluída no playbook.

4. **Revisar consentimento do paciente**: verifique o status de conclusão do formulário de consentimento atribuído ao paciente. Depois que o paciente conclui o item de tarefa pendente do formulário de consentimento, o consentimento é listado na atividade. Como representante de atendimento ao paciente, você pode revisar o consentimento e marcar a atividade **Revisar consentimento do paciente** como concluída no playbook.

Como concluir as atividades de pré-autorização

Na fase **Pré-autorizações** do playbook, conclua as seguintes atividades:

1. **Criar pré-autorização**: insira o número de referência da pré-autorização conforme fornecido pela seguradora.
2. **Revisar pré-autorização**: capture o status final da pré-autorização, os motivos de aprovação ou negação e outros detalhes para fins de auditoria.

Revisando compromissos para procedimentos

Na fase **do procedimento Programar**, conclua a atividade **Revisar compromissos**.

Somente depois que os detalhes do compromisso reservado são inseridos usando a ação de IU **Criar compromisso**, o representante de serviço do paciente pode revisar os detalhes do compromisso e marcar a atividade **Revisar compromissos** da fase do **procedimento de programação** como concluída no

Tradução automática

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

playbook Pre-Visit Management. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de reservas de compromisso para solicitações de procedimento.

Nota:
Depois que a fase **do procedimento de programação** for concluída, a fase **Resolver e fechar** será executada automaticamente.

Fechando a solicitação de procedimento

A fase **Resolver e fechar** é fechada automaticamente quando todas as atividades secundárias associadas a um caso de solicitação de procedimento são concluídas.

Gerenciamento de reservas de compromisso para solicitações de procedimento

Gerencie compromissos na aplicação Pre-Visit Management para confirmar e programar um procedimento para um paciente.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Depois que um pedido de solicitação de procedimento é revisado por um representante de serviço do paciente no playbook Pre-Visit Management, o fluxo de trabalho Pre-Visit Management aciona uma tarefa de agendamentos para um agente do programador de procedimentos. Um agente do agendador de procedimentos é um usuário com a função sn_previsit. Patient_service_agent e adicionado ao grupo de atribuição do Agendador de procedimentos.

Como um agente do programador de procedimentos, você executa as seguintes tarefas:

1. Certifique-se de que um compromisso esteja reservado para o procedimento, trabalhando diretamente com o paciente ou coletando os detalhes do compromisso reservado; por exemplo, de um sistema de agendamento de terceiros ou de um sistema EMR.
2. Registre os detalhes do compromisso reservado em sua instância ServiceNow usando a ação de IU **Criar compromisso** disponível na aplicação Pre-Visit Management. Para obter mais informações, consulte Reservar um compromisso para uma solicitação de procedimento.

Nota:
Somente depois que os detalhes do compromisso reservado são inseridos usando a ação de IU **Criar compromisso**, o representante de serviço do paciente pode revisar os detalhes do compromisso e marcar a atividade **Revisar compromissos** da fase do **procedimento de programação** como concluída no playbook Pre-Visit Management. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em um caso de solicitação de procedimento no Espaço.

Reservar um compromisso para uma solicitação de procedimento

Marque um compromisso para uma solicitação de procedimento no Espaço.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Determinar quem pode trabalhar na tarefa de agendamentos de um procedimento.

Função necessária: sn_previsit. Patient_service_agent adicionada ao grupo de atribuição do Agendador de procedimentos

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > **Pre-Visit Management** > **Espaço**.
2. Navegar até **Listas** > **Tarefas de agendamento de compromisso** > **Minhas tarefas**.
3. Na coluna **Número** da lista Minhas tarefas, clique no link para o número da tarefa para a qual você deseja reservar um compromisso.
4. **Opcional:** Revise os detalhes da solicitação de agendamentos na guia **Detalhes**.
5. Clique em **Criar compromisso**.
6. Preencha os detalhes do novo compromisso.
   Você pode discutir a programação de compromisso com o paciente com antecedência para preencher os detalhes do compromisso.
7. **Opcional:** Adicione um anexo relacionado ao compromisso clicando em **Procurar** no painel Anexos.
8. Clique em **Salvar**.

Resultado

O registro de compromisso é criado e as informações do compromisso são atualizadas para o caso associado na atividade **Procedimento de programação** do playbook Pre-Visit Management. Um representante de atendimento ao paciente pode revisar o compromisso e marcar a tarefa **Revisar compromissos** como concluída. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em um caso de solicitação de procedimento no Espaço.

Como concluir itens pendentes no portal do paciente

Exiba e conclua todos os itens pendentes atribuídos a você como paciente no portal do paciente.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

A página de tarefas pendentes é onde você, como paciente, pode exibir e concluir todas as suas tarefas pendentes em uma única página no portal do paciente. Por padrão, os seguintes itens pendentes são atribuídos para solicitações de procedimento:

Tradução automática

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

- Revisar as informações do seguro
- Revisar e assinar o formulário de consentimento de privacidade
- Revisar e assinar o formulário de consentimento do procedimento

Para cada item de tarefa pendente, você recebe uma notificação por e-mail contendo as informações do item e o link para o portal do paciente. Você pode acessar a página de tarefas pendentes e concluir seus itens pendentes.

Nota:
Seu administrador pode configurar a página de tarefas pendentes para adicionar mais itens pendentes.

Pre-Visit Management referência

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes do Pre-Visit Management.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Componentes instalados com Pre-Visit Management

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Pre-Visit Management, incluindo tabelas, funções de usuário, aplicações ServiceNow Store, trabalhos agendados e regras de negócio.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

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

Tradução automática

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

Funções instaladas

Funções instaladas com Pre-Visit Management

Função	Descrição	Contém as funções
sn_previsit.admin	Administra quem pode acessar a aplicação Pre-Visit Management.	sn_previsit. Patient_service_agent
sn_previsit. Patient_service_agent	Exibe e atende a casos de solicitação de procedimento como um representante de serviço do paciente.	sn_hcls.healthcare_agent
sn_previsit.case_creator	Cria casos de solicitação de procedimento para todos os objetos associados.	sn_previsit.case_viewer
sn_previsit.agent_connector	Exibe, cria e atualiza casos de solicitação de procedimento para todos os objetos associados. Você pode combinar esta função com outras funções para um usuário com o perfil do conector do agente. Para obter mais informações, consulte Como determinar perfis de usuário adicionais no Pre-Visit Management.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_previsit.sm_agent
sn_previsit.case_viewer	Exibe todos os casos de solicitação de procedimento disponíveis na aplicação.	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Funções instaladas com Pre-Visit Management

Função	Descrição	Contém as funções
sn_previsit.contributor	Cria casos de solicitação de procedimento para pacientes. Você pode combinar esta função com outras funções para um usuário com o perfil de colaborador. Para obter mais informações, consulte Como determinar perfis de usuário adicionais no Pre-Visit Management.	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls. Patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_previsit.case_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer • sn_previsit.case_creator
sn_previsit.sm_agent	Acessa e exibe todos os dados relacionados a solicitações de procedimento como um representante de serviço do paciente.	sn_previsit.case_creator

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Pre-Visit Management

Tabela	Descrição
Solicitação de procedimento [sn_previsit_procedure_request]	Armazena casos de solicitação de procedimento. Estende a tabela Caso de saúde [sn_hcls_case].

Aplicações do ServiceNow Store instaladas

ServiceNow Store aplicações instaladas com Pre-Visit Management

Aplicação	Descrição
Healthcare and Life Sciences Service	Fornece um modelo de dados e recursos críticos de saúde digital, incluindo exibição de 360 graus do paciente, gestão de

Tradução automática

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

ServiceNow Store aplicações instaladas com Pre-Visit Management

Aplicação	Descrição
Management Core (sn_hcls)	consentimento e documentação digital para lidar melhor com os serviços de saúde.

Trabalhos agendados instalados

Trabalhos agendados instalados com Pre-Visit Management

Trabalho agendado	Descrição
Enviar programação de consentimento do procedimento	Envia o documento de consentimento do procedimento antes da data de agendamento do procedimento.

Regras de negócio instaladas

Regras de negócios instaladas com Pre-Visit Management

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
Criar tarefa de reserva de compromisso	Solicitação de procedimento [sn_previsit_procedure_request]	Após a atualização	Cria uma tarefa de compromisso para o grupo de agendamento quando um paciente opta pelo seguro e um agente conclui a revisão do seguro do paciente.
Criar tarefa de informações de seguro	Solicitação de procedimento [sn_previsit_procedure_request]	Após a atualização	Cria uma tarefa de seguro para o paciente quando o representante de serviço do paciente conclui a revisão de um caso de solicitação de procedimento.
Atualizar aplicação reservada na solicitação de procedimento	Marcar consulta [sn_hcls_book_appt_task]	Depois de inserir e atualizar	Indica que um compromisso está reservado para uma solicitação de procedimento quando a tarefa de compromisso passa para o estado terminal.
Acesso do paciente à	Solicitação de procedimento [sn_previsit_procedure_request]	Antes da consulta	Permite que os pacientes exibam seus casos de solicitação de procedimento.

Tradução automática

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

Regras de negócios instaladas com Pre-Visit Management

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
solicitação de procedimento			

Propriedades Pre-Visit Management

Existem várias propriedades Pre-Visit Management avançadas que você pode configurar para programar um procedimento de pré-visita para um paciente.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Essas propriedades estão disponíveis para Pre-Visit Management.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Pre-Visit Management

Propriedade	Descrição
Número de dias antes da data de agendamento do procedimento em que o formulário de consentimento do procedimento é enviado ao paciente para revisão ou assinatura sn_previsit.procedure_consent_lead_time	Defina como um valor numérico para indicar o número de dias antes da data do agendamento do procedimento em que o formulário de consentimento do procedimento é enviado ao paciente para revisão ou assinatura. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 3 • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties] • Saiba mais: Configurar quando enviar o formulário de consentimento do procedimento a um paciente

Domain Separation e Pre-Visit Management

A separação de domínio é compatível com Pre-Visit Management. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Tradução automática

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

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

A aplicação Pre-Visit Management inclui separação de domínio para dados transacionais, como casos de solicitação de procedimento. A aplicação é baseada em Modelo de dados Healthcare and Life Sciences que também inclui Domain Separation.

Como o Domain Separation funciona no Pre-Visit Management

Para clientes que usam a aplicação Pre-Visit Management para gerar solicitações de procedimento, o domínio é definido a partir da sessão do usuário conectado, no caso criado, e dos dados de saúde associados.

Casos de uso

Quando os provedores de assistência médica têm seus dados de saúde separados por domínios, as solicitações de assistência médica e as tarefas de execução correspondentes são associadas aos respectivos domínios do cliente.

Vaccine Administration Management

A aplicação ServiceNow® Vaccine Administration Management fornece um fluxo de trabalho para que usuários, profissionais de saúde e médicos gerenciem vacinas para doenças contagiosas, como a COVID-19, do início ao fim.

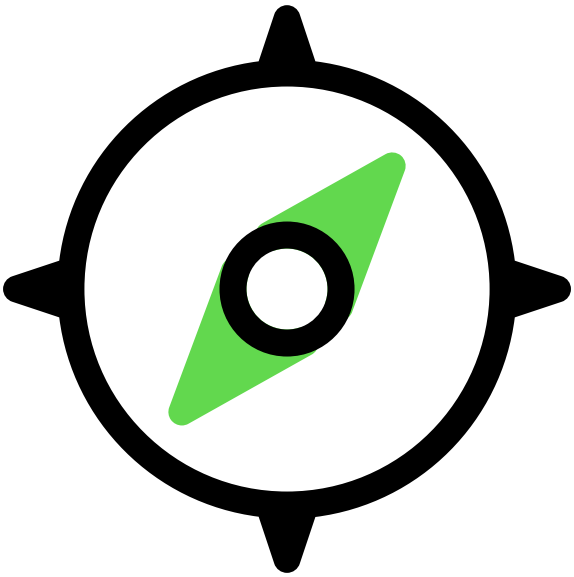
A aplicação Vaccine Administration Management acelera o processo de vacinação fornecendo conteúdo predefinido para gerenciar vacinas.

Tradução automática

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

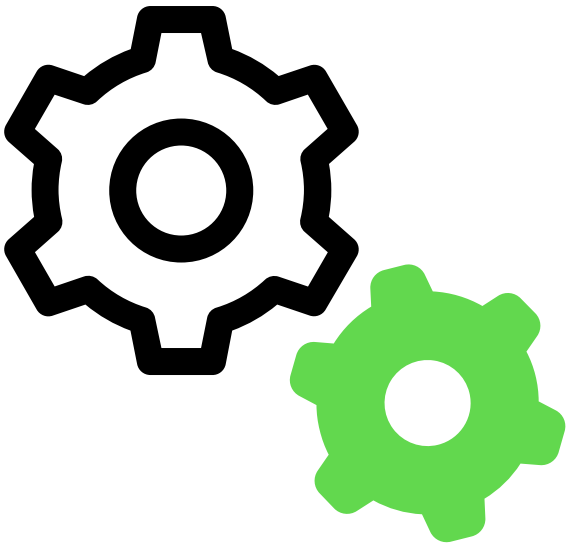
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre como médicos e profissionais de saúde usam a Gestão de administração de vacinas.

Configurar

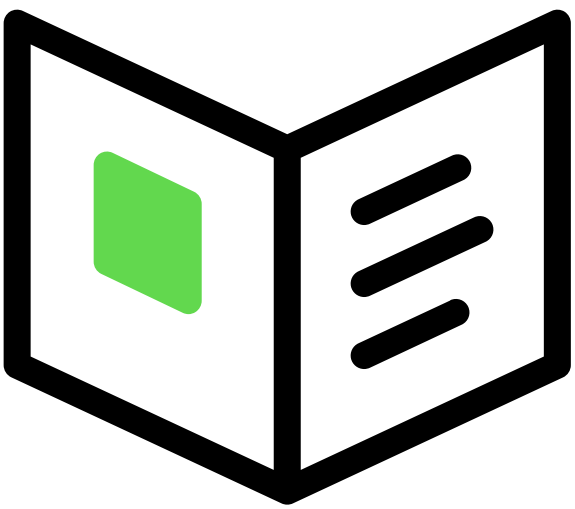


Planeje e configure sua implementação.

Gerenciar

Use o Portal do médico para localizar e gerenciar compromissos de vacinação para usuários

Referência



Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

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

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando a Gestão de administração de vacinas

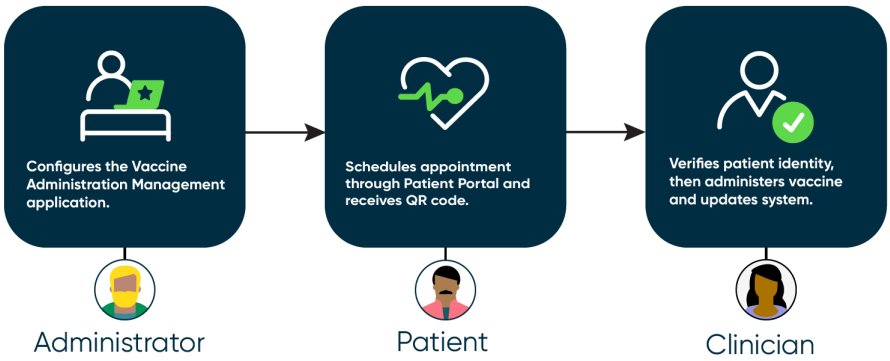
A aplicação ServiceNow® Gestão de administração de vacinas fornece um fluxo de trabalho para que usuários, profissionais de saúde e médicos gerenciem vacinas para doenças contagiosas, como a COVID-19, do início ao fim.

A aplicação Gestão de administração de vacinas acelera o processo de vacinação fornecendo conteúdo predefinido para gerenciar vacinas.

Tradução automática

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

Fluxo de trabalho de Gestão de administração de vacinas



No fluxo de trabalho Gestão de administração de vacinas:

1. Um administrador configura a aplicação Gestão de administração de vacinas.
2. Um paciente agenda uma consulta por meio do Portal do paciente e recebe um código QR.
3. Um médico verifica a identidade do paciente, administra a vacina e atualiza o sistema.

Benefícios

A Gestão de administração de vacinas oferece os seguintes benefícios:

Benefícios da Gestão de administração de vacinas

Benefício	Recurso principal	Função
Gerencie os tipos de compromisso e os intervalos de tempo disponíveis para os pacientes reservarem on-line.	Como usar o Portal do paciente para se registrar em um programa de vacinação	Paciente
Os usuários podem saber mais sobre vacinas e programar vacinas por meio de um portal de autoatendimento que pode ser acessado de dispositivos móveis ou navegadores da web.	Uso do Portal do médico para localizar e gerenciar compromissos de vacinação para usuários	Médico
Exibir compromissos de vacinação por dia, semana e mês. Exiba compromissos agendados, concluídos e não comparecimento, bem como filtre compromissos	Painel do Vaccine Administration Management	Gerente de HCLS

Tradução automática

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

Benefícios da Gestão de administração de vacinas

Benefício	Recurso principal	Função
por centro de vacinação, data, método e médico.		

Configuração da Vaccine Administration Management

Conclua todas as tarefas de configuração para garantir que Vaccine Administration Management esteja configurado corretamente para sua organização.

- Instalar Vaccine Administration Management
- Criar modelos de vacina
- Criar ativos consumíveis de vacina
- Criar programas de vacinação
- Configurar os critérios de qualificação para um programa de vacinação
- Configurar a programação avançada de compromissos para um centro
- Orientação para configurar o agendamento avançado de consultas para um centro de vacinação
- Configurar programação baseada em inventário para um centro
- Configurar agendamento de vacinação
- Configuração de agendamentos de várias vacinas
- Reservar consultas para as dosagens subsequentes após a conclusão de uma dosagem anterior
- Configurações da política de privacidade para Vaccine Administration Management
- Personalizar e-mails de notificação de vacinação
- Reservas em massa de consultas de vacina
- Cancelar compromissos em um determinado intervalo de datas
- Propriedades do sistema Vaccine Administration Management
- Configuração do Portal do paciente para Vaccine Administration Management
- Desativar notificações automáticas por e-mail para reservas em massa
- Configurar um lembrete de compromisso e um questionário de pré-compromisso
- Virtual Agent conversas para Vaccine Administration Management
- Tente novamente a reserva de registros de compromisso ignorados
-
- Criptografar campos de pesquisa para aparecer na assistência de pesquisa
- Gerenciar um alto número de reservas simultâneas
- Gerenciar o processamento de um alto número de eventos de vacina simultâneos
- Configurar o texto do questionário para os portais do usuário e do médico
- Configure a propriedade VAM para habilitar o cache com escopo
- Opções de criptografia no Vaccine Administration Management

Tradução automática

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

Instalar Vaccine Administration Management

Vaccine Administration Management (VAM) está disponível no ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Vaccine Administration Management requer a aplicação ServiceNow® Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas, o plug-in de Agendamentos (com.snc.appointment_booking) . O plug-in Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) pode, opcionalmente, ser instalado para habilitar conversas de chatbot no portal de autoatendimento.

Se você não tiver uma licença Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas, entre em contato com o representante de conta ServiceNow. A plataforma ServiceNow fornece suporte para Criptografia de campo para as tabelas na aplicação Vaccine Administration Management. No entanto, ele não é ativado como parte da instalação inicial do app.

Nota:

- A instalação de Vaccine Administration Management depende de Healthcare and Life Sciences Service Management Core (com.sn_hcls) como um plug-in de dependência.
- O cliente é responsável por configurar a implementação para atender às regras, regulamentações e leis de conformidade locais.
- Se sua instância já estiver configurada para usar contextos de criptografia para criptografia em nível de coluna, a migração será necessária para usar módulos de criptografia. Entre em contato com Now Support para obter assistência com a migração.
- Para usar Criptografia de campo Enterprise, os clientes devem comprar o Criptografia de campo Enterprise SKU. Se o cliente não compartilhar dados contidos nos campos criptografados Criptografia de campo Enterprise entre instâncias, o cliente poderá instalar e ativar Criptografia de campo Enterprise em uma única instância (e não em todas as instâncias de conta). Para evitar taxas pelo uso de Criptografia de campo Enterprise, os clientes ServiceNow existentes podem usar Criptografia de campo, que é fornecido sem custo adicional ou usar uma solução de criptografia de terceiros.
- Para obter mais detalhes sobre como instalar o CLE com suporte de criptografia para Vaccine Administration Management, consulte Como instalar o CLE com suporte de criptografia para VAM [KB0952557] .
- Os registros na tabela sys_platform_encryption_configuration são adicionados como parte de VAM, que criptografa campos que contêm dados confidenciais. Esses registros devem ser ativados para habilitar a criptografia nos campos correspondentes.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquise Gestão de administração de vacinas.
3. Clique em **Instalar**.

   A caixa de diálogo Instalação da aplicação é aberta.
4. Clique em **Ativar**.

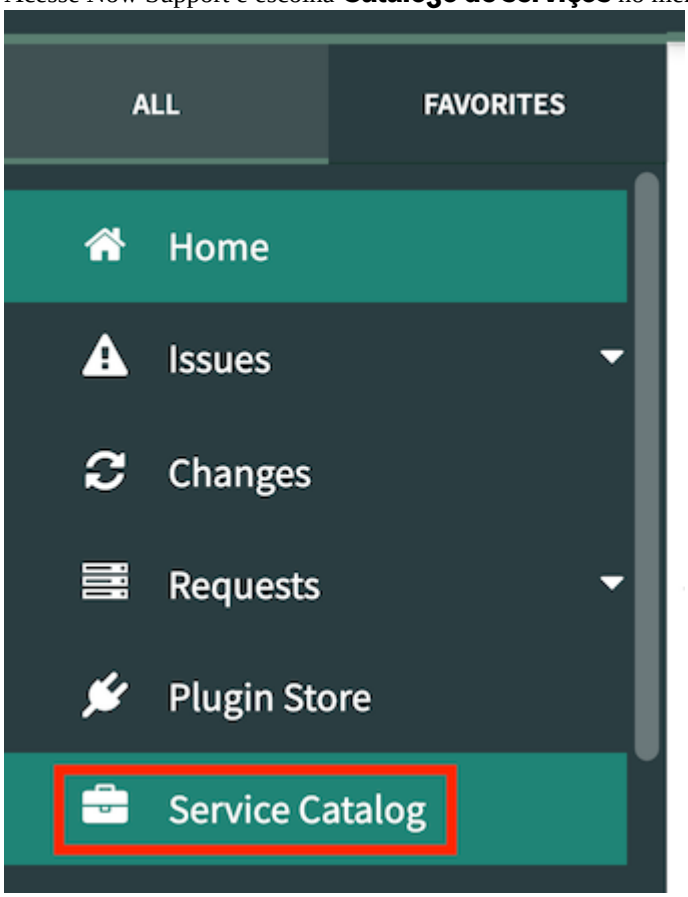
Tradução automática

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

Nota:
O cliente é responsável por configurar a implementação para atender às regras, regulamentações e leis de conformidade locais, inclusive para lidar com a proteção de dados confidenciais em suas instâncias de produção e não produção. Este Vaccine Administration Management app foi projetado para usar a criptografia CLE e KMF que é habilitada com a instalação do plug-in. O cliente pode determinar que deseja ignorar esta etapa para suas instâncias que não contêm dados confidenciais. Dados confidenciais podem ser dados como uma instância para teste que contém somente dados fictícios.

5. Habilite Criptografia de campo Enterprise.

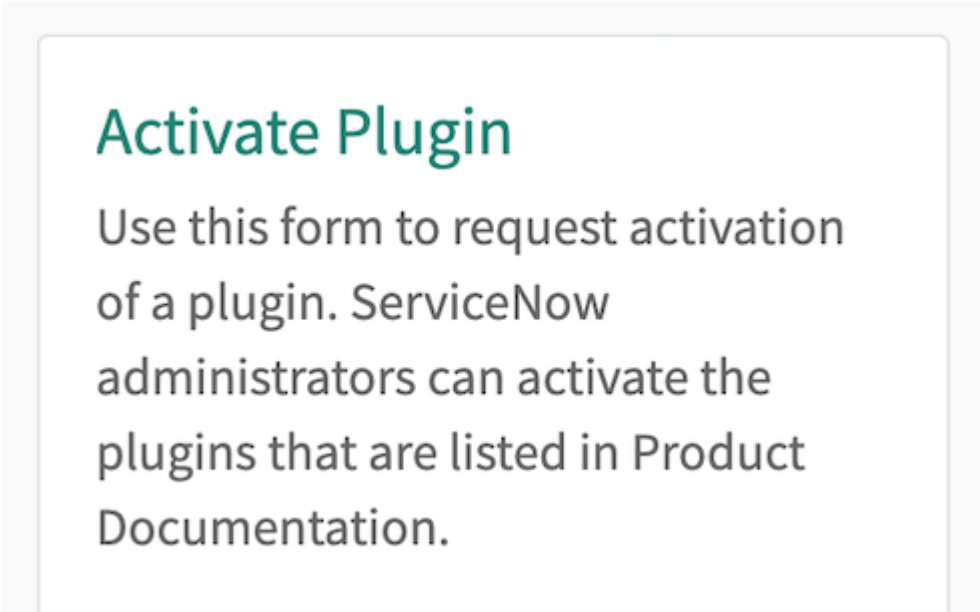
a. Acesse Now Support e escolha **Catálogo de serviços** no menu.



b. Clique em **Ativar plug-in**.

Tradução automática

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

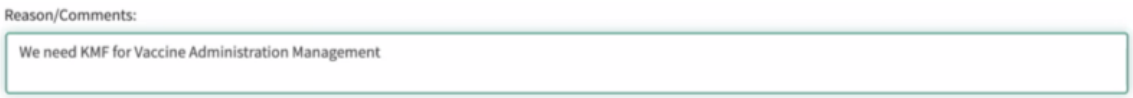


c. No campo **Qual é a sua instância de destino**, especifique sua instância.

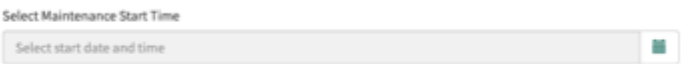
d. Selecionar **o plug-in que estou procurando não está listado**.

e. Em **Especifique o nome do plug-in**, insira Plug-in de Criptografia da plataforma (com.glide.now.platform.encryption).

f. No campo **Motivo/Comentários**, informe que você precisa do plug-in (com.glide.now.platform.encryption) para Vaccine Administration Management.



g. No campo **Selecionar hora de início da manutenção**, selecione um valor de data e hora de início.



h. Clique em **Enviar**.

O plug-in Estrutura de gestão principal (com.glide.kmf.global) agora está ativo em suas novas instâncias.

6. Opcional: Se você estiver usando os plug-ins CLE e KMF, gere uma chave para que os campos possam ser criptografados.

> **Importante:**
> Certifique-se de que o administrador tenha a função sn_kmf.cryptographic_manager para obter acesso às tabelas necessárias.

a. Navegar até **Gestão de chave** > **Módulos Criptográficos** > **Tudo**.

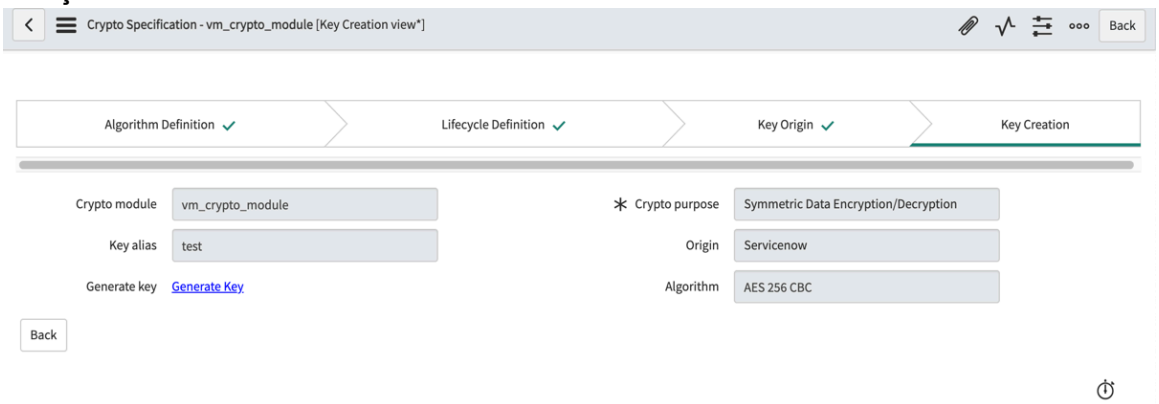
b. Clique no registro do módulo de criptografia sn_vaccine_sm.vm_crypto_module.

Tradução automática

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

c. Na lista relacionada Especificações de criptografia, clique no registro que aparece na lista.

d. Navegar até **Definição de Algoritmo** > **Definição de ciclo de vida** > **Origem da Chave** > **Criação de Chave**.



e. Clique em **Gerar chave**.
Uma chave é criada na lista relacionada Chaves do módulo no registro do módulo de criptografia sn_vaccine_sm.vm_crypto_module.

Nota:
Para exibir os campos que estão criptografados, navegue até **Segurança do sistema** > **Criptografia de campo** > **Configurações de Campo Criptografado**.

Importante:
Os usuários com a função de administrador devem ter funções elevadas para acessar o menu da Criptografia de campo.

Você pode criptografar campos de dados adicionais com base em seus requisitos e configurações. Para obter informações sobre recursos de criptografia adicionais, incluindo criptografia de borda, criptografia de banco de dados e criptografia de disco completo, consulte o white paper Criptografia de dados .

Criar modelos de vacina

Crie um modelo de vacina para rastrear e gerenciar diferentes vacinas em Vaccine Administration Management.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vaccine_sm.model_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Vaccine Administration Management inclui modelos de vacina para a vacina Moderna COVID-19 e a vacina Pfizer-BioNTech COVID-19. Para rastrear e gerenciar outras vacinas, crie modelos de vacina.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração da vacina** > **Administração** > **Modelos de vacina**e clique em **Novo**.
2. No campo **Categorias de modelo**, selecione **Vacina**.

Tradução automática

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

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome do modelo. Uma propriedade do sistema chamada `glide.cmdb_model.display_name.shorten` controla como os nomes de exibição do modelo de software são gerados.
Fabricante	A empresa que construiu o modelo.
Nome	O nome atribuído pelo fabricante do modelo ou o nome abstrato especificado pelo gerenciador de modelos, como **Laptop do Agente de Campo**.
Descrição resumida	Uma descrição resumida do modelo.
Categorias de modelo	As categorias às quais o modelo está atribuído. Este campo é uma lista do Glide e não pode ser usado para criar relatórios.
Estratégia de acompanhamento de ativos	O processo pelo qual o modelo pode ser rastreado. Escolha uma das seguintes opções: ○ **Deixar para categoria:** o modelo é transparente e a categoria define a classe de ativo. ○ **Criar ativo consumível:** o modelo força a classe de ativo a ser consumível, independentemente do que a categoria define como classe de ativo. ○ **Não criar ativos:** o modelo bloqueia a instanciação de ativos, independentemente do que a categoria define como classe de ativo.
Unidade de acompanhamento de ativo	A unidade usada para medir o ativo.
Método de aquisição	O método de compra do modelo. As opções são **Ambos**, **Comprar**ou **Leasing**.
Custo	O custo de uma única unidade do modelo.
Depreciação	O esquema de depreciação do modelo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Valor de recuperação	O valor estimado que um ativo realiza em sua venda no final de sua vida útil. Este valor deve ser menor ou igual ao custo do ativo.
Número do modelo	O número do modelo atribuído ao item pelo fabricante.
Código de Barras	O número do código de barras atribuído ao modelo. Os códigos de barras são atribuídos pelo fabricante.
Proprietário	A pessoa responsável pelo modelo.
Status	O status do modelo. As opções são **Em produção**, **Descontinuado**e **Vendido**.
Tipo de gasto	O tipo de despesa. Escolha uma das seguintes opções: ○ **Capex**: o gasto de capital é um gasto único, em que o valor é realizado ao longo dos anos. Por exemplo, uma copiadora. ○ **Opex**: a despesa operacional é uma despesa contínua. Por exemplo, toners para a fotocopiadora.
Certificado	A opção que determina se o modelo é aprovado para uso.
Comentários	Informações sobre o modelo que seriam úteis para outras pessoas saberem.

4. Clique em **Enviar**.

Criar ativos consumíveis de vacina

Crie um ativo consumível de vacina e associe-o a um modelo de vacina.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vaccine_sm.model_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração da vacina** > **Administração** > **Vacinas**e clique em **Novo**.
2. No campo **Categoria de modelo**, selecione **Vacina**.
3. No campo **Modelo**, selecione o modelo de vacina ao qual você deseja associar o ativo consumível da vacina.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário de registro de consumíveis

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome do ativo consumível.
Categoria do modelo	Categorias de modelo às quais o modelo pode ser associado. As categorias de modelo são usadas para criar itens de configuração (ICs) e ativos.
Modelo	Modelo de produto do ativo.
Quantidade	Número de itens que o ativo representa.
Geral	
Estado	Estado atual do ativo
Primário	Ativo primário. Quando um ativo primário é definido, os campos **Atribuição** e **Estado** do ativo secundário são preenchidos automaticamente com base nos campos **Atribuição** e **Estado** do ativo primário e são somente leitura.
Classe	Tipo de ativo.
Tipo de gasto	Tipo de despesa. Escolhas das seguintes opções: ○ **Capex**: o gasto de capital é um gasto único, em que o valor é realizado ao longo dos anos. Por exemplo, uma copiadora. ○ **Opex**: a despesa operacional é uma despesa contínua. Por exemplo, toners para a fotocopiadora.
Subestado	Subestado do ativo.
Atribuído a	O usuário atribuído ao registro.
Local	Localização do ativo.
Custo	Preço no qual o ativo foi comprado.
Centro de custos	Centro de custo financeiramente responsável pelo ativo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Descarte	
Motivo do descarte	Texto explicando por que o ativo está sendo desativado.
Beneficiário	Organização que recebe o ativo quando ele é desativado.
Preço de revenda	Valor do ativo quando ele é descontinuado. Por exemplo, se o ativo for doado, o valor usado ao relatar impostos.
Desativação programada	Data programada em que o ativo será desativado.
Data de desativação	Data real em que o ativo foi desativado.
Atividades	
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho relacionadas ao ativo.

5. Clique em **Enviar**.

Criar programas de vacinação

Crie programas de vacinação para rastrear e gerenciar vacinas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vaccine_sm.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para gerenciar a vacinação contra a Gripe ou doenças contagiosas, como as vacinas contra a COVID-19, use os programas de vacinação contra a Gripe ou a vacina contra a Covid-19 fornecidos. Para gerenciar outras vacinas, crie um programa.

Os programas de vacinação contra a Gripe e a Covid-19 incluem métodos de vacinação predefinidos, mas você deve adicionar centros e fases aos programas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração da vacina** > **Administração** > **Programas** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário do programa

Campo	Descrição
Nome	Nome do programa de vacinação.
Item do catálogo	Programar consulta de vacina
Descrição	Descrição do programa.
Ativo	Opção para ativar o programa para uso. Este campo é definido automaticamente como **Ativo**.

3. Clique em **Salvar**.
4. Na lista relacionada Centros, adicione os locais onde a vacina será administrada.
   - Para criar um novo centro com um local e um depósito, clique em **Novo**.
   - Para adicionar centros existentes ao programa, clique em **Editar**.

   Nota:

   Se necessário, você também pode remover os centros existentes do programa. Quando você remove um centro existente do programa, não é possível reservar mais compromissos para esse centro. No entanto, não haverá mudanças nos compromissos pré-agendados.

   Para cada centro de localização, você pode especificar a configuração da programação de compromisso, bem como configurar a programação com base no inventário disponível. Para obter detalhes, consulte:

   - Configurar a programação avançada de compromissos para um centro
   - Configurar programação baseada em inventário para um centro
5. Na lista relacionada Fases, defina as fases em que a vacina será administrada.

   a. Insira um nome para a fase.
   Por exemplo, `Fase 1`.

   b. Selecione as datas de início e término da fase.

   c. Adicione condições aos critérios de elegibilidade para definir quem recebe a vacina durante esta fase.
   Por exemplo, a Fase 1 pode ser limitada a pessoas na faixa etária sênior.
6. Na lista relacionada Métodos, adicione cada versão da vacina que está disponível por meio do programa de vacinação.

   a. Clique em **Nova**.

   b. Insira um nome para o método da vacina.

Tradução automática

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

c. No campo **Aplicável a**, adicione condições de filtro para definir quem pode receber o método da vacina. Por exemplo, a vacinação pode ser adequada apenas para grupos etários específicos ou pode ser fornecida apenas em centros específicos.

d. Clique em **Salvar**.

7. Na lista relacionada Dosagens, crie um registro de dosagem para cada dose necessária.

a. Clique em **Nova**.

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de dosagem

Campo	Descrição
Nome	O nome da dose. Por exemplo, `Primeira dose`.
Após	A dose que deve ser administrada antes desta dose. Se esta dose for a primeira, não selecione um valor para este campo.
Tempo de lead	O número mínimo de dias em que esta dose pode ser administrada após o recebimento da dose anterior. Se esta dose for a primeira, não selecione um valor para este campo. Este campo aparece somente quando um valor é selecionado no campo **Depois**.
Tempo máximo	O número máximo de dias em que esta dose pode ser administrada após o recebimento da dose anterior. Se esta dose for a primeira, não selecione um valor para este campo. Este campo aparece somente quando um valor é selecionado no campo **Depois**. **Nota:** O tempo máximo deve ser maior que o tempo de lead.
Ordem	A ordem da dose. Por exemplo, `100` para uma primeira dose e `200` para uma segunda dose.
Método	O método da vacina para a dose. Esse campo é definido automaticamente.
Vacina	O modelo de vacina para a dose.
Critérios de qualificação	Configure os critérios de qualificação que os usuários devem atender para serem qualificados para uma dose especificada. Por exemplo, uma dosagem pode ser adequada apenas para grupos etários específicos.

Tradução automática

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

c. Clique em **Enviar**.

> **Nota:**
> Se você quiser criar seu próprio produtor de registro ou uma alternativa a "Programar sua vacinação", não atualize o item do catálogo do programa com o novo produtor de registro nesta fase. "Programe sua vacinação" é o produtor de registro voltado para o usuário que permite que os usuários programem vacinas no Portal do paciente. O item do catálogo deve permanecer sempre "Agendar consulta de vacina", mesmo quando você cria um programa não OOTB. Para obter mais informações, consulte a seção Programar e gerenciar suas vacinas de Como usar o Portal do paciente para se registrar em um programa de vacinação.

Configurar os critérios de qualificação para um programa de vacinação

Configure os critérios de qualificação que os usuários devem atender para serem qualificados para um programa de vacinação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vaccine_sm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os usuários se registram e fornecem informações pessoais no portal. As informações são comparadas com os critérios de qualificação do programa de vacinação para determinar se os usuários estão qualificados para o programa. Se os usuários estiverem qualificados, poderão prosseguir para a próxima fase e programar as vacinas. Se nenhum critério de qualificação for fornecido, todos os usuários registrados poderão programar vacinas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Programas**.
2. Abra o registro do programa de vacinação para o qual você deseja configurar os critérios de qualificação.
3. No construtor de condições **Critérios de qualificação**, adicione uma ou mais condições de filtro para definir os critérios que os usuários devem atender para serem qualificados para o programa de vacinação. Por exemplo, os critérios de qualificação a seguir são definidos para usuários com mais de 60 anos ou profissionais de saúde. Quando os usuários fornecem suas informações pessoais no portal, o usuário deve atender a uma dessas condições para se qualificar para o programa de vacinação.
4. Clique em **Atualizar**.

Configurar a programação avançada de compromissos para um centro

Configure a programação avançada de compromissos para um centro. A programação avançada de compromissos permite que você configure diferentes cronogramas de vacinação, semanais, diários e mais, e a capacidade de atender às necessidades de mudança de diferentes programas e centros de localização.

Antes de Iniciar
Navegar até **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Propriedades**e certifique-se de que a propriedade **Habilitar configuração de compromisso específica do local de gestão de vacinas** (`sn_vaccine_sm.enable_vam_appointment_config`) esteja selecionada.

> **Aviso:**
> Depois de habilitar a propriedade e suas configurações avançadas de agendamentos estiverem ativas, evite desabilitar a propriedade para ajudar a evitar inconsistências de dados.

Função necessária: sn_vaccine_sm.admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure a programação avançada de compromissos para um centro. Você pode criar configurações de compromisso para uso em um local específico ou para reutilização em vários programas e centros de localização.

Para cada configuração de compromisso, você pode criar um ou mais cronogramas de vacinação para configurar a hora de início e de término diária. Você pode configurar os dias em que os compromissos podem ser reservados, a inclusão de uma pausa diária e muito mais. As configurações de compromisso se aplicam a compromissos agendados automaticamente e reservados em massa.

Importante:
Quando você habilita este recurso, ele substitui a configuração de agendamento de compromisso padrão que é aplicada em todos os centros. Para obter mais informações sobre a configuração padrão, consulte Configurar agendamento de vacinação.

Procedimento

1. Navegar até **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Programas**.
2. Abra um registro de programa.
3. Na lista relacionada da Central, clique no ícone de visualização ( ) para abrir o registro da central de programas.
4. No campo **Configuração de compromisso**, clique no ícone de pesquisa ( ).
5. Clique em **Nova**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de compromisso de vacinação

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de compromisso.
Descrição	Descrição da configuração do compromisso.
Calendário de feriados	Programação de feriados a ser associada à configuração de compromisso.
Duração da consulta	Duração do compromisso para a configuração de compromisso, que pode variar de 10 minutos a 8 horas.
Tempo de lead	Tempo após o qual o primeiro período de compromisso disponível é mostrado ao usuário. Por exemplo, digamos que o tempo de lead seja de quatro horas. Se a hora atual for 7h, o próximo slot disponível que o usuário verá será às 11h.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Máximo de dias reserváveis no futuro	Intervalo de dias em que o usuário pode exibir slots disponíveis para reservar seu compromisso. Por exemplo, digamos que o valor seja 14 dias. Quando o usuário está agendando o compromisso, ele vê os slots disponíveis para os próximos 14 dias.
Reprogramar/Cancelar por hora	Tempo até que o usuário possa reagendar ou cancelar o compromisso. Por exemplo, diga que o valor é seis horas. Se o compromisso estiver programado para segunda-feira às 15h, o usuário deverá reagendar ou cancelar o compromisso até as 9h do mesmo dia.
Ativo	Opção para ativar a configuração de compromisso para uso. Se habilitada, a configuração de compromisso se aplica a compromissos agendados automaticamente e reservados em massa. **Nota:** Somente uma configuração de compromisso pode estar ativa por vez.

7. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
8. Na lista relacionada Cronogramas de vacinação, crie um ou mais cronogramas de vacinação para a configuração do compromisso.
   a. Clique em **Nova**.
   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Calendário de vacinação

Campo	Descrição
Nome	Nome do calendário de vacinação.
Data de início	Data de início da programação.
Compromissos de acordo com a janela	Número de compromissos de acordo com a janela.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Hora de início diária	Hora de início diária da programação.
Dias reserváveis	Dias em que os compromissos podem ser reservados.
Incluir pausa diária	Opção para incluir uma pausa diária. Se habilitado, você pode especificar a hora de início e de término da pausa diária.
Configuração de compromisso	Este campo é definido automaticamente para o registro de configuração de compromisso associado.
Data de término	Data de término da programação.
Duração da consulta	Este campo é definido automaticamente para a duração do compromisso que foi definida no registro de configuração de compromisso associado.
Hora de término diária	Hora de término diária da programação.
Exibição de agendamentos	Visualização do calendário de vacinação.

c. Clique em **Enviar**.

d. Repita o procedimento para criar cronogramas de vacinação, conforme necessário.

O que Fazer Depois

Depois que a configuração é finalizada, a mudança de alguns dos valores de configuração pode ter efeitos colaterais indesejados na programação de compromissos existentes e futuros. Para obter detalhes sobre como lidar com configurações avançadas de agendamento de compromisso para um centro, consulte Orientação para configurar o agendamento avançado de consultas para um centro de vacinação.

Orientação para configurar o agendamento avançado de consultas para um centro de vacinação

A configuração avançada de agendamentos permite que os administradores configurem durações de compromissos, programação diária, programação de feriados e assim por diante. A configuração é usada para identificar os slots disponíveis, bem como a capacidade de um local para um determinado dia. A configuração permite que os usuários selecionem slots de compromisso com base nos parâmetros que você configura.

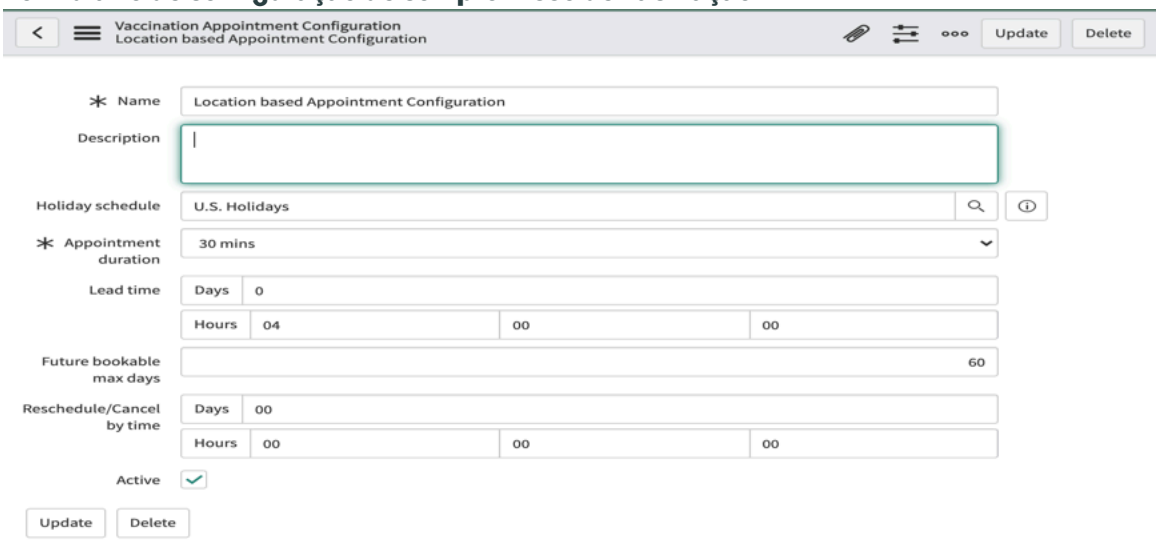
Esteja ciente de que a mudança de alguns dos valores de configuração de um centro de vacinação finalizado pode ter efeitos colaterais indesejados nos compromissos existentes e futuros.

Tradução automática

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

Os formulários e tabelas a seguir fornecem algumas orientações úteis para lidar com configurações avançadas de agendamento de compromissos para um centro de vacinação. Eles também fornecem alguns dos impactos de fazer determinadas mudanças. No entanto, esta orientação não aborda uma lista exaustiva de todos os efeitos colaterais possíveis.

Formulário de configuração de compromisso de vacinação



Formulário de configuração de compromisso de vacinação

Campo	Recomendação e impacto
Nome	Você pode alterar o campo de nome sem causar efeitos colaterais indesejados.
Descrição	Você pode alterar o campo de descrição sem causar efeitos colaterais indesejados.
Calendário de feriados	Não adicione uma nova programação de feriados quando houver compromissos no local atual. Isso invalida os compromissos existentes. Não adicione mais feriados à programação de feriados existente. Novos feriados podem já conter compromissos reservados.
Duração da consulta	• Não modifique a duração do compromisso quando os compromissos já tiverem sido criados no local atual. • Impacto: alterar a capacidade total de um local causa slots sobrepostos que resultam em compromissos com excesso de reservas. • Por exemplo:

Tradução automática

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

Formulário de configuração de compromisso de vacinação

Campo	Recomendação e impacto
	1. Na configuração antiga, se a janela de compromisso fosse de 5 minutos, a programação diária seria: 9:00 a 9:05, 9:05 a 9:10, 9:10 a 9:15 e 9:15 a 9:20. Nesta configuração, você tem compromissos reservados das 9:00 às 9:05 e das 9:05 às 9:10 e compromissos disponíveis das 9:10 às 9:15 e das 9:15 às 9:20. 2. Se você criar uma nova configuração com uma janela de compromisso de 10 minutos, sua programação diária será: 9 a 9:10, 9:10 a 9:20 com slots disponíveis de 9:10 a 9:20 e slots reais são exibidos nos mesmos incrementos de 10 minutos. 3. A mudança de configuração causa um excesso de reserva no slot das 9h às 21h10, porque ele foi reservado para dois compromissos na configuração anterior.
Tempo de lead	Você pode alterar o valor do prazo sem afetar os compromissos existentes.
Máximo de dias reserváveis no futuro	• Não diminua o valor porque os compromissos podem ter sido reservados no último dia no local atual. Diminuir o valor invalida os compromissos reservados no último dia. • Você pode aumentar o valor sem afetar os compromissos existentes.
Reprogramar ou cancelar por hora	• Você pode alterar o valor condicionalmente. • Se houver algum fluxo de trabalho que afete os compromissos ou usuários existentes, não será seguro alterar o valor.

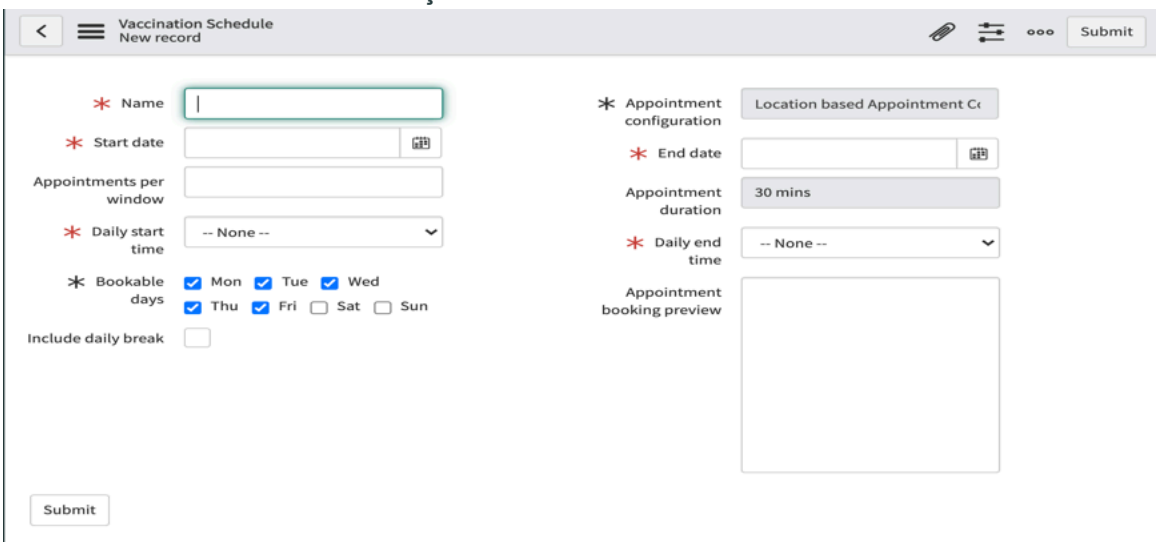
Tradução automática

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

Formulário de configuração de compromisso de vacinação

Campo	Recomendação e impacto
Ativo	• Não desative a configuração quando houver compromissos. Isso invalida os compromissos existentes. • Você pode ativar a configuração anteriormente inativa sem afetar nenhum compromisso.

Formulário Calendário de vacinação



Formulário Calendário de vacinação

Campo	Recomendação e impacto
Nome	Você pode alterar o campo de nome sem causar efeitos colaterais indesejados.
Data de início	• Não aumente o valor porque os compromissos podem ser reservados entre a data de início antiga e a nova data de início. O aumento do valor invalida os compromissos reservados entre a data de início antiga e a nova data de início. • Você pode diminuir o valor somente quando não houver slots sobrepostos configurados na outra programação na mesma configuração de compromisso. • Por exemplo:

Tradução automática

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

Formulário Calendário de vacinação

Campo	Recomendação e impacto
	1. Digamos que sua programação antiga tenha uma data de início em 8 de abril de 2021 e dias reserváveis de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h. **2.** Suponha que você tenha criado outra programação na mesma configuração de compromisso, que tem datas de início e término de 1º de março de 2021 a 31 de março de 2021. **3.** Agora, se você alterar a data de início da programação para 31 de março de 2021, será criado um slot reservável sobreposto com a programação existente em 31 de março de 2021 e o sistema criará um erro.
Data de término	• Não diminua o valor porque os compromissos podem ser reservados entre a nova data de término e a data de término antiga. O aumento do valor invalida os compromissos reservados entre a nova data de término e a data de término antiga. • Você pode aumentar o valor somente quando não houver slots sobrepostos configurados na outra programação na mesma configuração de compromisso.
Agendamentos por janela	• Não defina o número de compromissos por janela como 0. • Aumente o número de compromissos por janela. • Não diminua o número de compromissos por janela para uma configuração de serviço quando os compromissos já tiverem sido criados. • Observe o impacto: a redução do número total de compromissos por janela resulta em compromissos reservados em excesso por vaga para os compromissos que foram criados antes da mudança. • Por exemplo: **1.** Configuração antiga: você tinha 4 compromissos por janela. Se o número total de janelas = 2, sua capacidade total será 2 * 4 ou 8. Se você tiver

Tradução automática

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

Formulário Calendário de vacinação

Campo	Recomendação e impacto
	4 compromissos criados por vaga, a capacidade total usada será 4 * 2 ou 8. 2. Nova configuração: você tem 2 compromissos por janela. Se você tiver duas janelas no total, sua nova capacidade total será 2 * 2 ou 4. Mas se você já tiver 4 compromissos criados por vaga (com base em uma configuração anterior), sua capacidade total será 4 * 2 ou 8. 3. Com esta configuração, a capacidade total, 8, excede a nova capacidade total de 4, causando agendamentos com excesso de reservas.
Hora de início diária	Não modifique a hora de início diária quando os compromissos já estiverem presentes. A modificação cria slots com excesso de reservas e invalida os compromissos anteriores.
Hora de término diária	• Você pode aumentar a hora de término diária. O aumento só é válido quando a duração do compromisso e os valores de início diário não são alterados. • Não anteceda a hora de término diária quando os compromissos já estiverem presentes. Isso cria slots com excesso de reservas e invalida os compromissos anteriores.
Dias reserváveis	• Adicionar dias sem afetar os compromissos existentes. • Remover os dias reserváveis quando os compromissos já foram criados invalida os compromissos anteriores. • Por exemplo: 1. Na configuração antiga, suponha que o sábado seja reservável e os compromissos sejam reservados no sábado. 2. Se você criar uma nova configuração na qual o sábado não pode ser reservado, todos os compromissos reservados anteriormente para o sábado não serão mais válidos.

Tradução automática

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

Formulário Calendário de vacinação

Campo	Recomendação e impacto
Incluir pausa diária	• Não altere o valor da caixa de seleção **Incluir pausa diária**. • Não adicione o tempo de pausa diária se esta caixa de seleção estiver desmarcada. • Não mude a duração da pausa. • Não defina a hora de início e a hora de término da pausa como iguais às horas de início e de término diárias, pois isso não gerará slots reserváveis.

Configurar programação baseada em inventário para um centro

Configure a programação com base no inventário disponível para um centro.

Antes de Iniciar

Navegar até **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Propriedades**e verifique se a propriedade **Habilita a gestão de inventário de vacinas** (*sn_vaccine_sm.enable_inventory_management*) está selecionada.

> **Aviso:**
> Depois de habilitar a propriedade e suas configurações baseadas em inventário estiverem ativas, evite desabilitar a propriedade para ajudar a evitar inconsistências de dados.

Função necessária: sn_vaccine_sm.admin ou sn_vaccine_sm.inventory_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure a programação com base no inventário disponível para um centro. A programação baseada em inventário permite que você limite a reserva de compromisso com base no inventário disponível para esse dia. Por exemplo, digamos que um centro tenha 200doses disponíveis e 500 slots de compromisso disponíveis para um dia específico. Como há apenas 200 vacinas, a reserva de consultas será limitada a 200 consultas por dia.

Ao receber um lote de suprimentos de vacina em um centro específico, você pode fornecer detalhes sobre o lote para o tipo de vacina, número de vacinas, data de vencimento e assim por diante. Você pode adicioná-lo ao seu inventário. Você pode automatizar ou distribuir manualmente o inventário em um intervalo de datas especificado. Você também pode rastrear manualmente as dosagens perdidas.

> **Importante:**
> Este recurso só está disponível para compromissos agendados pelo usuário. No momento, não é compatível com reservas em massa.

Procedimento

1. Navegar até **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Programas**.
2. Abra um registro de programa.
3. Na lista relacionada Centro, abra um registro de centro de vacinação.

Tradução automática

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

4. Na lista relacionada Lotes de suprimentos de vacinas, crie um novo registro para cada lote de suprimentos de vacinas recebido nesse local.

   a. Clique em **Nova**.

   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Lote de suprimentos de vacina

Campo	Descrição
Número de lote	Número do lote.
Modelo de vacina	Modelo de vacina do lote.
Centro	Centro de programa onde o lote está localizado.
Disponível em	Data a partir da qual o lote está disponível.
Vence em	Data em que o lote expira, conforme especificado pelo fabricante.
Anotações	Anotações sobre o lote.
Número total de dosagens	Número total de dosagens no lote. Este número deve ser calculado manualmente pelo gerente de inventário.
Estado	Estado do lote: ▪ **Não disponível** ▪ **Disponível**

   c. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

   d. Para confirmar que o lote foi recebido e incluído no inventário desse local, clique em **Tornar disponível**.

5. Para distribuir o lote automaticamente.

   a. Abra o registro do lote de suprimentos da vacina.

   b. Clique em **Distribuir**.

Tradução automática

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

O lote é distribuído uniformemente por um número especificado de dias úteis com base na configuração de agendamentos do local. Por exemplo, digamos que o lote seja distribuído ao longo de sete dias em um centro que está fechado aos sábados e domingos. Se a distribuição do lote começar na segunda-feira, ela será distribuída uniformemente nos próximos sete dias úteis (de segunda a sexta-feira dessa semana e, em seguida, na segunda e terça-feira seguintes).

Nota:

Por padrão, o número é definido como sete dias. Para alterar o número de dias, navegue até **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Propriedades**e atualize a propriedade **Número de dias para distribuir um lote** (*sn_vaccine_sm.im_lot_distribution_day_count*).

Ao distribuir o lote automaticamente, você tem a opção de ajustar manualmente as dosagens alocadas para um dia específico. Abra o registro Disponibilidade de vacina por lote para o dia em que você deseja atualizar as dosagens e atualize o campo **Doses alocadas**.

6. Para distribuir o lote manualmente.

   a. Abra o registro do lote de suprimentos da vacina.

   b. Na lista relacionada Disponibilidade de vacina, clique em **Novo**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de disponibilidade de vacina

Campo	Descrição
Centro	Centro onde a vacina está disponível.
Disponível em	Data a partir da qual a vacina está disponível.
Modelo de vacina	Modelo de vacina do programa.
Doses alocadas	Este valor de campo é definido automaticamente.
Doses reservadas	Este valor de campo é definido automaticamente.
Doses usadas	Este valor de campo é definido automaticamente.
Doses perdidas	Número de dosagens perdidas por dia. Este número deve ser inserido manualmente pelo gerente de inventário.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Anotações	Notas sobre a disponibilidade da vacina.

d. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

e. Na lista relacionada Disponibilidade por lote, clique em **Novo**.

f. No formulário, preencha os campos.

Formulário Disponibilidade de vacina por lote

Campo	Descrição
Lote de suprimentos	Lote a ser associado à disponibilidade da vacina.
Disponível em	Data a partir da qual a vacina está disponível. A data deve estar dentro do intervalo de disponibilidade e expiração do lote associado.
Doses alocadas	Número de dosagens alocadas. O número dedoses alocadas deve ser menor que o número total dedoses disponíveis no lote associado.
Anotações	Notas sobre a disponibilidade da vacina para este lote.

g. Clique em **Enviar**.

h. Para criar mais registros de disponibilidade de vacina, repita o procedimento Disponibilidade por lotes, conforme necessário.

Configurar agendamento de vacinação

Os compromissos são agendados automaticamente quando os usuários solicitam uma vacinação por meio do portal ou ao usar o agendamento em massa. Defina uma programação a ser seguida pela criação automática de compromissos, como a criação de compromissos em dias específicos da semana ou durante intervalos de tempo específicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vaccine_sm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Vaccine Administration Management fornece uma configuração de compromisso que você pode modificar para atender aos requisitos da sua organização.

Tradução automática

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

Os compromissos são agendados automaticamente para os usuários de acordo com a configuração que você define. Se o horário programado automaticamente não for conveniente, os usuários poderão selecionar um horário de compromisso diferente no portal.

Importante:
Esta configuração de agendamento de compromisso padrão é aplicada em todos os centros. A partir da versão 4 do Vaccine Administration Management, a configuração avançada de agendamentos está disponível. Para saber mais sobre como habilitar e configurar o recurso, consulte Configurar a programação avançada de compromissos para um centro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração da vacina** > **Administração** > **Configurações do serviço**.
2. Clique no registro Agendar consulta de vacina.
3. Atualize as informações em cada seção do formulário para modificar a configuração conforme necessário. Para obter instruções detalhadas sobre como preencher cada seção, consulte Configurar agendamentos .

   Para obter detalhes sobre como lidar com configurações de agendamentos depois que os compromissos começam a ser programados, consulte Recomendações na configuração de agendamentos para Gestão de administração de vacinas [KB0953615] .
4. Clique em **Atualizar**.

Configuração de agendamentos de várias vacinas

Administre agendamentos de várias vacinas com base na seleção automática e na seleção manual do método da vacina. Você pode selecionar seu método de vacinação preferido com base nos critérios de qualificação, na ordem de seleção do método e na disponibilidade do inventário.

Você pode gerenciar agendamentos de várias vacinas depois de fazer mudanças de configuração nas propriedades do sistema Vaccine Administration Management. A funcionalidade de várias vacinas pode ser categorizada amplamente em seleção automática do método da vacina e seleção manual do método da vacina.

Nota:
Se seu primeiro compromisso tiver sido concluído, você não poderá mudar o método. No entanto, você tem a flexibilidade de mudar o método ao reprogramar sua primeira dose. Ao reprogramar seu compromisso, se você mudar o método, ele se aplicará automaticamente à segunda dose.

Entre outros critérios, o método de várias vacinas também oferece suporte à qualificação e atribuição com base na idade, especificando as faixas etárias nos critérios de qualificação do método. A lista de métodos ficará visível somente se você estiver qualificado para mais de um método de vacina.

Por exemplo, diga que somente grupos etários com mais de 60 anos estão qualificados para receber a vacina Pfizer. Se você não estiver nesta faixa etária, não receberá a vacina Pfizer, apesar da disponibilidade. Em vez disso, o sistema avalia outros métodos que atendem aos critérios de qualificação definidos para o programa e o método.

Seleção automática de método

Nota:
A seleção automática do método de vacinação se aplica somente se o valor da propriedade do sistema `sn_vaccine_sm.enable_inventory_management` for **verdadeiro**.

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

Quando você tenta marcar um compromisso, o sistema atribui automaticamente o método da vacina com base na ordem de seleção do método e na disponibilidade do inventário. Em outras palavras, se a propriedade do sistema de gestão de inventário (*sn_vaccine_sm.enable_inventory_management*) for **verdadeira**, a solicitação de vacinação atribuirá automaticamente o método com o pedido mais baixo que tem disponibilidade de inventário.

Por exemplo, se um centro de vacinação tiver a vacina Moderna no inventário, a solicitação será criada usando Moderna em vez de Pfizer, mesmo quando Pfizer for o método com o pedido mais baixo.

Seleção manual de método

Você pode selecionar manualmente o método de vacinação preferido ao marcar um compromisso. A seleção manual do método funciona com ou sem gestão de inventário de vacinas.

Se a propriedade do sistema de seleção de slot (*sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice*) for **falsa**, o método de vacina selecionado será mantido como a preferência. Se não houver disponibilidade para a segunda dose, o sistema reservará a vaga no centro de vacinação mais próximo com o mesmo método. Por exemplo, se você selecionar um local de vacinação e o local tiver apenas uma semana da vacina Pfizer disponível, a segunda dose será selecionada no centro mais próximo com o mesmo método.

Nota:
Para que a funcionalidade seja executada corretamente, certifique-se de que os valores da propriedade do sistema de gestão de inventário (*sn_vaccine_sm.enable_inventory_management*) e da propriedade do sistema de habilitação de várias vacinas (*sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine*) sejam **verdadeiros**.

Reservar consultas para as dosagens subsequentes após a conclusão de uma dosagem anterior

Defina se deseja habilitar a reserva para todas as vacinas, tanto para reserva em massa quanto para autoatendimento, ou para habilitar a reserva para a primeira dose, com consultas subsequentes reservadas após a administração da primeira dose.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vaccine_sm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Propriedades**. Para a propriedade *sn_vaccine_sm.book_subsequent_doses* :
   - Se definido como **verdadeiro**, os compromissos serão reservados para todas as dosagens da vacina, tanto no agendamento em massa quanto no autoatendimento.
   - Se definido como **falso**, somente o agendamento para a primeira dose será reservado e os agendamentos subsequentes serão reservados somente após a administração da dose anterior.
2. Clique em **Salvar**.

Configurações da política de privacidade para Vaccine Administration Management

Os usuários são obrigados a fornecer seu consentimento de privacidade no momento do registro no portal Vaccine Administration Management.

Tradução automática

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

O script de correção Migrar dados de termos e condições é usado para mover usuários existentes que aceitaram a política Vaccine Administration Management automaticamente para a nova política Healthcare and Life Sciences.

Para obter mais informações sobre como definir as configurações da política de privacidade, consulte Definição das configurações da política de privacidade do Portal do paciente.

Personalizar e-mails de notificação de vacinação

Personalize os e-mails de notificação de vacinação que são enviados aos usuários sobre compromissos de vacinação. Usando as personalizações, você pode manter os usuários informados sobre as atividades, como atualizações nos agendamentos de vacinação.

Vaccine Administration Management inclui as seguintes notificações por e-mail.

Notificações por e-mail

Notificações por e-mail	Descrição
Consulta de vacinação confirmada	Uma notificação por e-mail enviada ao usuário como confirmação quando um compromisso é criado.
Lembrete de agendamento de vacina	Um lembrete por e-mail enviado ao usuário antes do compromisso programado.
Compromisso de vacina cancelado	Uma notificação por e-mail enviada ao usuário quando um compromisso é cancelado.
Consulta de vacina remarcada	Uma notificação por e-mail enviada ao usuário quando um compromisso é remarcado.

As notificações por e-mail são enviadas automaticamente aos usuários quando o compromisso é criado, cancelado ou reprogramado. As notificações podem ser usadas sem modificações. No entanto, como usuário com a função sn_vaccine_sm.admin, você também pode optar por personalizá-los para sua organização. Para obter mais informações sobre como criar e editar notificações por e-mail, consulte Criar uma notificação por e-mail .

Reservas em massa de consultas de vacina

Programe compromissos para vários usuários ao mesmo tempo em vez de fazer com que os usuários solicitem compromissos individualmente no portal de autoatendimento.

Antes de Iniciar

Navegar até **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Propriedades**.

Defina os seguintes valores de propriedade na tabela Propriedade do sistema [sys_property].

Tradução automática

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

Tabela de propriedades do sistema

Propriedade	Descrição
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_istance	Se não houver vaga disponível no centro preferencial do usuário, será pesquisada a distância máxima, em quilômetros, para um local de vacinação disponível. O valor padrão é **50**.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.istance_unit	A unidade de medida para a distância considerada para agendamentos em massa de consultas de vacinação. As opções são **mi** e **km**. O valor padrão é **mi**.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_locations	Se não houver vaga disponível no local preferencial do usuário, será o número máximo de locais alternativos pesquisados para uma vacinação. Um valor mais alto para esta propriedade aumenta o tempo necessário para concluir a reserva em massa. O valor padrão é **5**.

Função necessária: sn_vaccine_sm.admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
No momento, a reserva em massa não é compatível com a programação baseada em inventário.

Procedimento

1. Crie uma tabela temporária.
   A tabela deve ser:
   - Estenda sys_user.

     Nota:
     Para obter mais informações sobre como estender tabelas, consulte Criação de uma tabela.

   - O campo de usuário na tabela deve ter uma referência ao sys_user.
2. Importe os seguintes dados de histórico de integridade de cada usuário para a tabela temporária.
   - Usuário
   - Centro de vacinação preferencial
   - Faixa etária
   - Alergias a medicamentos, alimentos, um componente de vacina ou látex (sim/não)

Tradução automática

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

- Reação grave ou desmaio ou quase desmaio durante ou após a vacinação (sim/não)
- Convulsões ou histórico de problemas no sistema encefálico/nervoso (sim/não)
- Problema de saúde de longo prazo, como doença do coração, doença dos pulmões, asma, doença dos renais, doenças do metabólculo, como a diabete, aanemia ou outra doença do sistema circulatório (sim/não)

Nota:
Esses dados são necessários para reservar compromissos para os usuários. Se os usuários reservarem os compromissos no portal de autoatendimento, eles fornecerão essas informações no momento da reserva. Quando um usuário com a função de administrador reserva compromissos em massa para usuários, os dados devem ser importados.

Para obter mais informações sobre como importar dados, consulte Conjuntos para importação .

3. Navegar até **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Configurações de reserva em massa** e clique em **Novo**.
4. Insira um nome para descrever os usuários incluídos na configuração.
5. No campo **Programa**, selecione o programa de vacinação para o qual os compromissos serão reservados.
6. No campo **Nome da tabela**, selecione a tabela temporária que você criou.
7. Nos campos a seguir, selecione a coluna correspondente da tabela temporária para mapear os dados do usuário da tabela temporária para o compromisso do usuário.
   - **Histórico de integridade**
   - **Reação à vacina**
   - **Faixa etária**
   - **Centro preferencial**
   - **Usuário**
   - **Problemas de integridade a longo prazo**
   - **Alergias**
8. No campo **Condições**, adicione condições de filtro para definir para quais usuários os compromissos serão reservados.
9. Para concluir a configuração, clique em **Enviar**.
   - A configuração é salva, mas os compromissos ainda não estão programados.
   - Se não existir um registro de consumidor ou paciente para qualquer usuário que tenha um compromisso reservado, esses registros serão criados para o usuário.

O que Fazer Depois

Quando estiver pronto para agendar os compromissos, retorne ao registro de configuração e clique em **Processar agendamentos**.

Nota:
Sempre que você processa uma reserva, um novo registro é criado na guia **Trabalhos de reserva em massa**. Use esta guia para exibir o andamento dos compromissos agendados. Por exemplo, você pode exibir o número total de compromissos reservados, compromissos reservados em um centro preferencial, o número de reservas com falha para usuários e assim por diante.

Cancelar compromissos em um determinado intervalo de datas

Cancele vários agendamentos em um local em um determinado intervalo de datas.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vaccine_sm.admin ou sn_vaccine_sm.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Centros**.
2. Abra o registro do centro de vacinação que você deseja modificar.
3. Para cancelar todos os compromissos no local atual em um determinado intervalo de datas junto com as dosagens subsequentes, se houver, clique em **Cancelar compromissos**.
4. Uma janela pop-up é exibida permitindo que você cancele os compromissos escolhendo a data de início e a data de término e clicando em **Sim**.
   Se a data de término estiver vazia, todos os compromissos após a data de início serão cancelados.

Propriedades do sistema Vaccine Administration Management

Vaccine Administration Management A reserva usa as seguintes propriedades do sistema. Usuários com a função de administrador podem acessar as configurações de propriedade navegando até **Tudo** > **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Propriedades**.

Propriedades do sistema Vaccine Administration Management

Propriedade	Descrição
sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice	Habilite ou desabilite a opção de intervalo de compromisso. Quando definido como **verdadeiro**, os usuários podem escolher o slot. Quando definido como **falso**, o sistema reserva um compromisso automaticamente. O valor padrão é **falso**.
sn_vaccine_sm.self_booking_slots_fetch_count	Defina o número de slots obtidos pelo sistema para reservar um compromisso na reserva automática do usuário. O valor mais alto reduz qualquer chance de compromissos com falha em cenários de alta simultaneidade. O valor padrão é **1**. **Nota:** A propriedade do sistema se aplica somente se o valor *sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice* for **falso**.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.distance_unit	Defina a unidade de medida para a distância considerada para agendamentos em massa de consultas de vacinação. As opções são **mi** ou **km**. O valor padrão é **mi**.

Tradução automática

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

Propriedades do sistema Vaccine Administration Management

Propriedade	Descrição
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_distance	Defina a distância máxima, em milhas, que é pesquisada para um local de vacinação disponível se não houver espaço para agendamento disponível no centro preferencial do usuário. O valor padrão é **50**.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_locations	Defina o número máximo de locais alternativos que serão pesquisados para uma vacinação se não houver vaga de agendamento disponível no local preferencial do usuário. Um valor mais alto para esta propriedade aumenta o tempo necessário para concluir a reserva em massa. O valor padrão é **5**.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.default_program	Defina o programa padrão para o portal Vaccine Administration Management.
sn_vaccine_sm.book_subsequent_doses	Habilite a reserva para todas as vacinas, tanto para reserva em massa quanto para autoatendimento, ou habilite a reserva para a primeira dose, com consultas subsequentes reservadas após a administração da primeira dose. Quando definido como **verdadeiro**, os compromissos são reservados para todas as dosagens da vacina, tanto no agendamento em massa quanto no autoatendimento. Quando definido como **falso**, somente o agendamento para a primeira dose é reservado e os agendamentos subsequentes são reservados somente após a administração da dose anterior. O valor padrão é **verdadeiro**. Para obter mais informações sobre como reservar as dosagens subsequentes, consulte Reservar consultas para as dosagens subsequentes após a conclusão de uma dosagem anterior.
sn_vaccine_sm.enable_vam_appointment_config	Habilite a configuração de agendamentos específica do local. O valor padrão é **verdadeiro**. Para obter mais informações sobre como habilitar a configuração de compromisso específica do local, consulte Configurar a programação avançada de compromissos para um centro.

Tradução automática

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

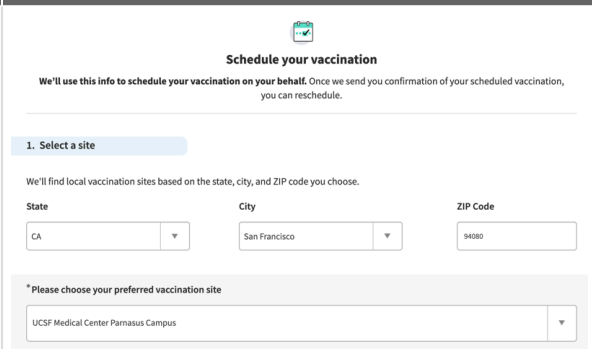
Propriedades do sistema Vaccine Administration Management

Propriedade	Descrição
sn_vaccine_sm.fetch_next_available_slot	Habilite ou desabilite a busca da próxima vaga disponível ao abrir o calendário de agendamentos. O valor padrão é **verdadeiro**.
sn_vaccine_sm.strict_check_lead_time	Exibe o tempo após o qual o primeiro período de compromisso disponível é mostrado ao usuário. Quando definido como **verdadeiro**, os slots para as dosagens subsequentes são calculados com precisão, medidos em segundos, usando tempos de lead ou máximos. Quando definido como **falso**, o segundo slot pode ser reservado a qualquer momento. Por exemplo, se a primeira dose for administrada em 1º de junho, às 17h, e o prazo for 21 dias, o segundo slot poderá ser reservado após 22 de junho, às 17h. No entanto, se a propriedade for **falsa**, o segundo slot poderá ser reservado a qualquer momento em 22 de junho. Esta propriedade do sistema afeta a reserva em massa. O valor padrão é **verdadeiro**.
sn_vaccine_sm.enable_self_registration	Habilite ou desabilite o registro automático para reservar compromissos. Quando definido como **verdadeiro**, o usuário pode se registrar e se inscrever na vacina. Quando definido como **falso**, somente usuários existentes podem se inscrever e reservar compromissos. O valor padrão é **verdadeiro**.
sn_vaccine_sm.show_location_filters	Mostre ou oculte os filtros de local na página Programe sua vacinação. Quando definido como **verdadeiro**, a lista de locais de vacinação preferenciais é filtrada automaticamente usando as informações pessoais compartilhadas pelo usuário. No entanto, você também pode procurar outros locais de vacinação com base em sua opção preferencial de estado, cidade ou CEP.

Tradução automática

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

Propriedades do sistema Vaccine Administration Management

Propriedade	Descrição
	 Quando definido como **falso**, os filtros de local ficam inativos. O valor padrão é **verdadeiro**.
sn_vaccine_sm.mass_booking_parallelism	Configure o número de filas paralelas usadas para processar reservas em massa. Os valores habilitados são **de 1 a 8**. **Nota:** Um máximo de 8 filas podem ser usadas para reserva em massa. Mesmo que um usuário com a função de administrador defina a propriedade com um valor maior que **8**, somente 8 filas serão criadas. O valor padrão é **4**. Para obter mais informações sobre como habilitar o processamento paralelo de reserva em massa, consulte Gerenciar um alto número de reservas simultâneas.
sn_vaccine_sm.search_assist_visibility	Mostrar a seção de assistência de pesquisa e exiba os resultados da pesquisa mesmo com zoom de 200%. Para expandir a seção de assistência de pesquisa, clique em **Mostrar assistência de pesquisa**. Quando definido como **verdadeiro**, clicar em **Pesquisar** minimiza automaticamente a seção de assistência de pesquisa. Quando definido como **falso**, o sistema retorna ao comportamento padrão.
sn_vaccine_sm.enable_inventory_management	Habilita a programação com base no inventário disponível para um centro de localização do programa. O valor padrão é **falso**.

Tradução automática

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

Propriedades do sistema Vaccine Administration Management

Propriedade	Descrição
	Para obter mais informações sobre como habilitar a gestão de inventário, consulte Configurar programação baseada em inventário para um centro.
sn_vaccine_sm.im_batch_distribution_days_count	Define o número de dias para distribuir um lote de suprimentos. Você pode distribuir o inventário uniformemente ao longo de um intervalo de datas especificado. O valor padrão é **7**.
sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine	Mude a ordem de seleção do método ao programar suas vacinas. Quando definido como **verdadeiro**, o método selecionado automaticamente se baseia na ordem de método e na disponibilidade de inventário mais baixas. Quando definido como **falso**, o método com a ordem mais baixa é selecionado. **Nota:** A propriedade do sistema se aplica somente se o valor *sn_vaccine_sm.enable_inventory_management* for **verdadeiro**. O valor padrão é **falso**.
sn_vaccine_sm.multi_vaccine_availability_check_days	Defina o número de dias para verificar a disponibilidade na seleção do método. **Nota:** A propriedade do sistema se aplica somente se o valor *sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine* for **verdadeiro**. O valor padrão é **7**.
sn_vaccine_sm.allow_user_selection	Habilite ou desabilite a seleção do método de várias vacinas. Quando definido como **verdadeiro**, os usuários podem escolher o método ao programar e reagendar seus compromissos. Quando definido como **falso**, o sistema seleciona automaticamente o método com base na configuração da propriedade do sistema *sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine*. O valor padrão é **falso**.

Tradução automática

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

Propriedades do sistema Vaccine Administration Management

Propriedade	Descrição
sn_vaccine_sm.covid.test.validity	Defina a duração máxima em dias que é usada para doenças contagiosas, como a validade do relatório de teste de COVID-19. O valor padrão é **3**.
sn_vaccine_sm.vaccine.manage	Habilite ou desabilite o registro de vacinação gerado no envio de autorrelato da vacina contra a COVID-19. O valor padrão é **falso**.
sn_vaccine_sm.vaccine.manage	Defina a lista de programas que exigem prova de vacinação.
sn_vaccine_sm.vaccine.manage	Defina o identificador do sistema das doenças contagiosas, como o programa de vacinação contra a COVID-19.
sn_vaccine_sm.enable_cache	Habilite ou desabilite o cache com escopo para uso com a aplicação. Quando definido como **verdadeiro**, o cache com escopo é habilitado. Quando definido como **falso**, os dados não são armazenados em cache e, em vez disso, são consultados diretamente no banco de dados. O valor padrão é **verdadeiro**.

Configuração do Portal do paciente para Vaccine Administration Management

Conclua todas as tarefas de configuração para confirmar se o Vaccine Administration Management (VAM) Portal do paciente está configurado corretamente para o usuário.

Importante:

A partir da versão Yokohama, Vaccine Administration Management está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Tradução automática

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

Tarefas de configuração do Portal do paciente para VAM

Tarefa	Descrição
Configure o processo de envio de informações pessoais.	Configure o processo para permitir que os usuários enviem suas informações pessoais para vacinas no Portal do paciente usando um produtor de registro.
Configure o método de vacina preferencial.	Configure o método de vacinação preferencial ao agendar uma consulta de vacinação.
Configure a programação de compromissos para um centro de vacinação.	Configure a programação avançada de compromissos para um centro de vacinação com base no inventário disponível.

Configuração do processo de envio de informações pessoais para vacinas

Você pode configurar o processo para permitir que os usuários enviem suas informações pessoais para vacinas no Portal do paciente usando um produtor de registro.

Como um usuário com a função sn_vaccine_sm.admin, você pode configurar quais informações do usuário são coletadas atualizando o **produtor de registro Insira suas informações pessoais**. Você pode usar o produtor de registro padrão para adicionar mais campos ou criar seu próprio produtor de registro. Para obter detalhes sobre como configurar um produtor de registro, consulte Produtor de registro .

Configuração do método de vacinação preferencial

Você pode configurar o método de vacinação preferencial ao agendar um compromisso de vacinação.

Como usuário com a função sn_vaccine_sm.admin, você pode escolher seu método de vacinação preferido ao programar ou reagendar seus compromissos definindo o valor da propriedade do sistema *`sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_vaccine_method`* como **verdadeiro**.

Para obter detalhes sobre como configurar agendamentos de várias vacinas, consulte Configuração de agendamentos de várias vacinas

Como configurar o agendamento de consultas para um centro de vacinação

Você pode configurar a programação avançada de compromissos para um centro de vacinação com base no inventário disponível.

Como um usuário com a função sn_vaccine_sm.admin, você pode configurar a programação atualizando o produtor de registro *`Schedule vaccine appointment`*. Para obter detalhes sobre como configurar um produtor de registro, consulte Produtor de registro .

Além disso, você pode configurar a programação de compromisso baseada em inventário e específica do local. Para obter detalhes, consulte:

- Configurar a programação avançada de compromissos para um centro.
- Configurar programação baseada em inventário para um centro.

Tradução automática

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

Desativar notificações automáticas por e-mail para reservas em massa

Desative as notificações automáticas por e-mail primeiro desativando a notificação padrão para a configuração do compromisso e, em seguida, desative a regra de negócio correspondente. Por padrão, as notificações por e-mail são enviadas automaticamente aos usuários quando os compromissos são programados como parte da reserva em massa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sn_vaccine_sm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os e-mails são gerados automaticamente e compartilhados quando os usuários solicitam uma vacinação por meio do portal de autoatendimento. Vaccine Administration Management fornece uma configuração de compromisso que você pode modificar para impedir que e-mails sejam enviados para agendamentos de vacinação em massa.

Com a ajuda do acesso de administrador, você pode configurar e modificar as regras de negócio para atender aos requisitos da sua organização.

Procedimento

Para desativar a notificação padrão para a configuração de compromisso.

a. Navegar até **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Configurações de Compromisso**.

b. Abra o registro de agendamento de vacina.

c. Marque a caixa de seleção **Ignorar notificações padrão**.

d. Clique em **Atualizar**.

Você não pode desabilitar notificações por e-mail somente para reservas em massa. Se você desabilitar os eventos de notificação por e-mail para reservas em massa, isso também se aplicará à reserva de autoatendimento.

Para desativar as notificações por e-mail durante a reserva em massa.

a. Navegar até **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.

b. Abra o registro de agendamento de vacina confirmado.

c. No campo **Ativo**, selecione **Falso**.

d. Clique em **Atualizar**.

Configurar um lembrete de compromisso e um questionário de pré-compromisso

Por padrão, os lembretes de compromisso não são enviados ao usuário. Para habilitar lembretes de compromisso, você deve configurar o lembrete de compromisso no registro de configuração de compromisso. Você também pode configurar o questionário de pré-compromisso para usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O lembrete de compromisso envia um e-mail de lembrete e um questionário de pré-compromisso ao usuário em um horário especificado.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Para configurar o lembrete de compromisso.

   a. Navegar até **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Configurações de Compromisso**.

   b. Abra o registro de agendamento de vacina.

   c. No campo **Lembrete de compromisso**, selecione a hora do lembrete.

   > **Nota:**
   > Se o campo não aparecer no formulário, um usuário com a função de administrador deverá configurar o layout do formulário para incluí-lo. No cabeçalho do formulário, clique no ícone do menu de contexto do formulário ( ). Navegar até **Configurar** > **Layout do Formulário** e mova o campo **Lembrete de compromisso** para a lista Selecionado e clique em **Salvar**.

   Por padrão, os lembretes de compromisso não são enviados ao usuário. Se você quiser que o usuário receba o lembrete por e-mail, a configuração do lembrete de compromisso e do questionário de pré-compromisso será necessária.

   d. Clique em **Atualizar**.

2. Configure o questionário de pré-compromisso.

   a. Navegar até **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Questionário de pré-consulta**.
   O produtor de registro do Questionário pré-compromisso é exibido.

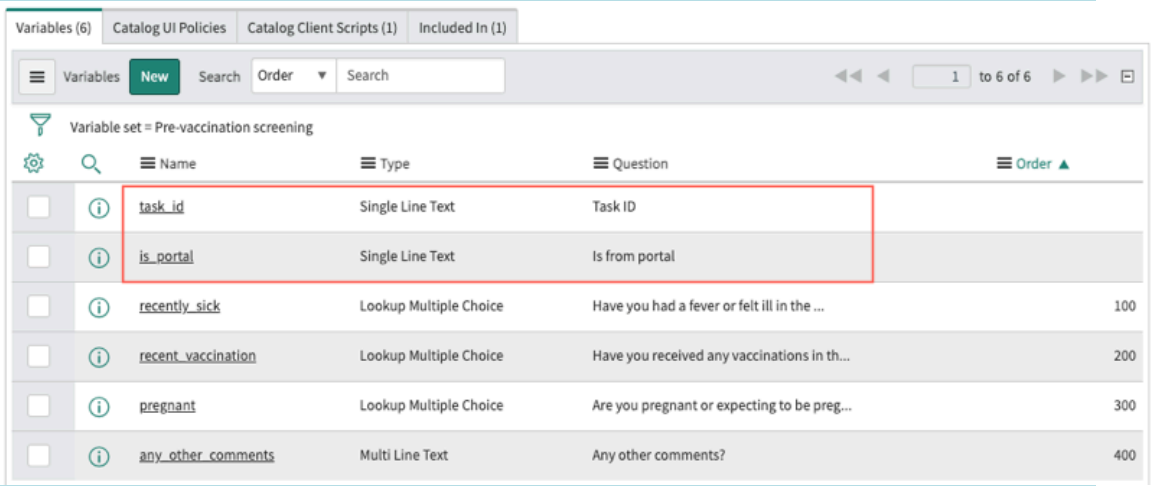
   b. Na lista relacionada Conjuntos de variáveis, abra o registro de triagem pré-vacinação.
   O conjunto de variáveis *de triagem pré-vacinação* é exibido.

   c. Na lista relacionada Variáveis, crie ou atualize variáveis para o questionário.
   Para obter detalhes sobre como configurar uma variável, consulte Variáveis do Catálogo de serviços .

Tradução automática

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

Importante:
Não configure as variáveis `task_id` e `is_portal`.



d. Clique em **Atualizar**.

Virtual Agent conversas para Vaccine Administration Management

Virtual Agent conversas permitem que os usuários obtenham ajuda com o processo de vacinação.

Se o plug-in Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) estiver instalado, o Vaccine Administration Management fornecerá Virtual Agent tópicos de conversa. Um tópico de conversa define o diálogo entre o Virtual Agent (chatbot) e o usuário para atingir um objetivo.

Tópicos de conversa

Tópico	Descrição	Status padrão
Reservar Compromisso	Permite que os usuários agendem consultas de vacinação por meio do chatbot. As perguntas feitas neste tópico são as perguntas padrão que um usuário deve responder ao reservar um compromisso no portal de autoatendimento. **Nota:** Este tópico é um espaço reservado para tópico de conversa. Você pode mudar as perguntas de acordo com seus requisitos.	Inativo
Minha qualificação para fase de vacinação	Informa os usuários sobre a qualificação para vacinação e permite que os usuários marquem uma consulta se estiverem qualificados. **Nota:** Este tópico é um espaço reservado para tópico de conversa. Você pode mudar as perguntas de acordo com seus requisitos.	Ativo

Tradução automática

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

Tópicos de conversa

Tópico	Descrição	Status padrão
Recursos da vacina contra a COVID-19	Mostra Knowledge artigos direcionados ao usuário. **Nota:** Para usar este tópico, você deve ativar o plug-in ServiceNow® Gestão de serviços Topic Blocks (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks). Os artigos mostrados neste tópico são definidos por uma palavra-chave. Por padrão, o tópico mostra todos os artigos que contêm a palavra-chave "vacina". Para mudar a palavra-chave, navegue até este tópico em ServiceNow® Designer do Virtual Agent. No tópico, clique no bloco **Pesquisa contextual**. No painel Propriedades do bloco de tópicos, defina o valor do campo **de consulta** para a nova palavra-chave.	Inativo
COVID-19	Permite que os usuários relatem o status de vacinação e os resultados de testes de COVID-19 usando blocos de tópico. • **Relatar status de vacinação**: permite que os usuários relatem o status de vacinação. **Nota:** Este tópico é um espaço reservado para tópico de conversa. Você pode mudar as perguntas de acordo com seus requisitos. • **Relatar resultados de testes de COVID-19**: permite que os usuários relatem resultados de testes de COVID-19. **Nota:** Este tópico é um espaço reservado para tópico de conversa. Você pode mudar as perguntas de acordo com seus requisitos. Usuários não conectados que são usuários não registrados devem fornecer um nome, sobrenome e endereço de e-mail antes de relatarem por conta própria seu status de vacinação ou resultados de testes de COVID-19. Quando os usuários relatam seu status de vacinação ou resultados de testes de COVID-19, as notificações por e-mail são enviadas automaticamente para o ID de e-mail do usuário.	Ativo

Para ativar, desativar ou editar tópicos de conversa, navegue até **Colaboração** > **Virtual Agent** > **Designer**. Na página Tópicos, selecione a categoria **Gestão de vacinas**. Clique em um tópico que você deseja atualizar. Use o botão de alternância **Ativo** para ativar ou desativar um tópico.

Tradução automática

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

Tente novamente a reserva de registros de compromisso ignorados

Reservar solicitações de vacinação para registros de compromissos ignorados para usuários cujos compromissos não foram bem-sucedidos ou foram ignorados devido à ausência de dados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vaccine_sm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração da vacina** > **Administração** > **Configurações de reserva em massa**.
2. Localize e abra o registro de configuração de reserva em massa com base em seu requisito.
   As solicitações e compromissos que foram criados aparecem na guia **Solicitações de vacinação**.
3. Corrija os dados e clique em **Repetir reserva**.
   A opção **Repetir reserva** só será executada para os usuários selecionados inicialmente. Se você quiser fazer outra seleção, crie uma nova configuração.

Resultado
Todas as solicitações e compromissos criados aparecem na guia **Solicitações de vacinação**.

Criptografar campos de pesquisa para aparecer na assistência de pesquisa

Criptografe os campos de pesquisa para pesquisar em um campo diferente dos campos nome, sobrenome e telefone. Ao criptografar os campos de pesquisa, você pode configurá-los para aparecer na assistência de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: security_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criptografar campos como rua, cidade, estado e CEP com base nos requisitos da sua organização. Os campos descriptografados são mantidos ocultos no assistente de pesquisa. Por padrão, os campos de nome, sobrenome e telefone estão visíveis para os usuários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Criptografia de campo** > **Configurações de Campo Criptografado**.
2. No campo **Pesquisar**, insira `sn_vaccine_sm_personal_info`.
   Na tabela Configurações de campo criptografado, você pode ver vários campos sn_vaccine_sm_personal_info.
3. Mantenha pressionada (ou clique com o botão direito do mouse) a coluna Ativo e selecione **Agrupar por ativo**.
4. No campo **Ativo**, selecione **Falso**.
5. Clique em **Atualizar**.
6. Para criptografar ou descriptografar campos, repita as etapas 3 a 5, conforme necessário.

Gerenciar um alto número de reservas simultâneas

Gerencie várias filas paralelas para ajudar a processar agendamentos de reserva em massa executados em modo paralelo. Você pode distribuir os processadores de eventos de reserva em massa para diferentes nós em vez de manter a carga em um único nó.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vaccine_sm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A propriedade *sn_vaccine_sm.mass_booking_parallelism* ajuda a implementar o fluxo de agendamentos em um modo paralelo. Com o processamento paralelo, o trabalho cria eventos separados para cada centro de vacinação. Isso ajuda a despachar os eventos para as filas paralelas disponíveis uniformemente. Há um total de oito processadores de eventos de reserva em massa.

Nota:
Um máximo de oito filas podem ser usadas para reserva em massa. Mesmo que um usuário com a função de administrador defina a propriedade com um valor maior que **8**, somente oito filas serão criadas. No entanto, o valor padrão é definido como **4**.

Para evitar problemas relacionados ao desempenho, as mudanças de configuração são necessárias para fixar em um nó específico. Como um usuário com a função de administrador, você pode escolher qual thread apontar para um nó específico para que a carga seja distribuída uniformemente entre todos os nós. Por exemplo, se você estiver usando uma instância de vários nós, poderá alterar a configuração para fixar em um nó específico usando o campo de ID do sistema para selecionar o nó específico em que deseja que o processador de eventos de reserva em massa seja atingido. Esta mudança de configuração pode melhorar o desempenho do sistema.

Procedimento
1. No filtro de navegação, insira `sys_trigger.list`.
2. No campo **Pesquisar**, insira `*processador de eventos de reserva em massa`.
   Na tabela Programação, você pode ver oito registros de processador de eventos de reserva em massa.
3. **Opcional:** Se você tiver uma instância de vários nós, localize o registro do processador de eventos de reserva em massa e escolha um nó no campo da coluna **ID do sistema**.
4. Clique duas vezes na área vazia do campo **ID do sistema**.
   a. Escolha um nó na lista de nós disponíveis.
   b. Salve o registro clicando no ícone de marca de seleção verde ( ).
   O registro do processador de eventos de reserva em massa está atribuído a um nó específico.
5. Para atribuir diferentes registros do processador de eventos de reserva em massa a nós específicos, repita a etapa 3 e a etapa 4, conforme necessário.

Gerenciar o processamento de um alto número de eventos de vacina simultâneos

Gerencie várias filas paralelas para ajudar a processar eventos de vacina executados em modo paralelo. Você pode distribuir o processo de eventos da fila de vacinas para diferentes nós em vez de manter a carga em um único nó.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vaccine_sm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode implementar o fluxo do processo de eventos da fila de vacinas em um modo paralelo. Com o processamento paralelo, o trabalho cria eventos separados para cada fila de vacina. Esse processamento ajuda a distribuir os eventos para todos os nós ativos em vez de serem processados em um único nó.

Tradução automática

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

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_trigger.list`.
2. No campo **Pesquisar**, insira `*processo de eventos da fila de vacina`.
3. Selecione o registro do processo de eventos da fila de vacinas.
4. Defina o campo **ID do sistema** como **Nós ativos**.
5. Clique em **Atualizar**.
   Esta configuração cria vários registros sys_trigger para cada nó.

Configurar o texto do questionário para os portais do usuário e do médico

Configure o texto do questionário que é exibido nos portais do usuário e do médico para Vaccine Administration Management.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Catálogos**.
2. Abra o registro do Catálogo de vacinas.
3. Na lista relacionada Itens do catálogo, atualize o texto do questionário atualizando as variáveis correspondentes dos itens do catálogo a seguir.

Nota:
O texto do questionário é distribuído entre os itens e variáveis do catálogo a seguir.

Catálogo de vacinas

Item do catálogo	Conjunto de variáveis	Variável
Questionário pré-consulta	Triagem pré-vacinação	recentemente_doente
		vacinação_recente
		grávida
Programe sua vacinação	Divulgar quaisquer condições	long_term_health_issues
		longo_term_health_history
		qualquer_reação
		quaisquer_infecções
Inserir suas informações pessoais	Suas informações demográficas	age_group

Tradução automática

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

Para obter detalhes sobre como configurar uma variável, consulte Variáveis do Catálogo de serviços .

Importante:

- A atualização do texto do questionário atualiza esse texto nos portais do usuário e do médico.
- Se você desativar uma variável, a pergunta ficará oculta nos portais do usuário e do médico.
- Se você estiver criando uma pergunta, a nova pergunta não será exibida no portal do médico por padrão. Você também deve atualizar o widget pre-vaccine_questionnaire navegando até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**. Para obter detalhes sobre como configurar um widget, consulte Widgets do Portal de serviços .

4. Clique em **Atualizar**.

Configure a propriedade VAM para habilitar o cache com escopo

Use um cache com escopo em vez de um cache global em Vaccine Administration Management para melhorar o desempenho da aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes da versão Tokyo, a aplicação VAM usava um cache global. Os usuários existentes que usam um cache global que desejam melhorar o desempenho da aplicação usando um cache com escopo devem primeiro habilitá-lo configurando uma propriedade do sistema.

Nota:
Para novos usuários na versão Tokyo, o cache com escopo está habilitado por padrão.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Pesquise `sn_vaccine_sm.enable_cache`.
3. No campo **Valor**, insira `verdadeiro` para habilitar o cache com escopo.
4. Clique em **Atualizar**.

Opções de criptografia no Vaccine Administration Management

Vaccine Administration Management O fornece suporte à criptografia para proteger informações confidenciais.

A criptografia ajuda a impedir que usuários não autorizados visualizem dados confidenciais de saúde.

A opção Criptografia de campo Enterprise em Now Platform é compatível com a aplicação Vaccine Administration Management.

Tradução automática

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

Criptografia de campo Enterprise

Criptografia de campo Enterprise fornece uma capacidade de criptografia aprimorada em comparação com o Suporte de criptografia e usa a KMF (Key Management Framework, Estrutura de gestão de chaves).

Quando, como administrador, você instala a aplicação Vaccine Administration Management, os módulos de criptografia e as configurações de criptografia para criptografar campos confidenciais junto com a KMF também são instalados automaticamente. Para gerenciar e auditar operações criptográficas em sua instância ServiceNow, como administrador, você pode optar por ativar opcionalmente o plug-in Criptografia de campo Enterprise (com.glide.now.platform.encryption). Para obter mais informações sobre como obter Criptografia de campo Enterprise, consulte Activate Field Encryption . Para obter mais informações sobre como selecionar o módulo de criptografia primário, consulte Criação de um módulo criptográfico .

Vaccine Administration Management campos criptografados

sn_vaccine_sm_personal_info	ocupação
sn_vaccine_sm_personal_info	Id_preferencial
sn_vaccine_sm_personal_info	zip
sn_vaccine_sm_personal_info	província
sn_vaccine_sm_personal_info	trabalhador_saúde
sn_vaccine_sm_personal_info	age_group
sn_vaccine_sm_personal_info	gênero
sn_vaccine_sm_personal_info	país
sn_vaccine_sm_personal_info	etnia
sn_vaccine_sm_personal_info	outra_ocupação
sn_vaccine_sm_personal_info	rua
sn_vaccine_sm_personal_info	cidade
sn_vaccine_sm_questionário	recentemente_doente

Tradução automática

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

Vaccine Administration Management campos criptografados

sn_vaccine_sm_questionário	vacinação_recente
sn_vaccine_sm_questionário	quaisquer_outros_comentários
sn_vaccine_sm_questionário	grávida
sn_vaccine_sm_request	age_group
sn_vaccine_sm_request	quaisquer_infecções
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issue_details
sn_vaccine_sm_request	histórico_de_saúde
sn_vaccine_sm_request	qualquer_reação
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issues

Como usar o Vaccine Administration Management

Saiba como usuários, médicos e administradores de provedor usam Vaccine Administration Management.

- Como usar o Portal do paciente para se registrar em um programa de vacinação
- Uso do Portal do médico para localizar e gerenciar compromissos de vacinação para usuários
-
- Painel do Vaccine Administration Management
-
- Gerenciar compromissos do usuário como médico ou agente de vacinação
-

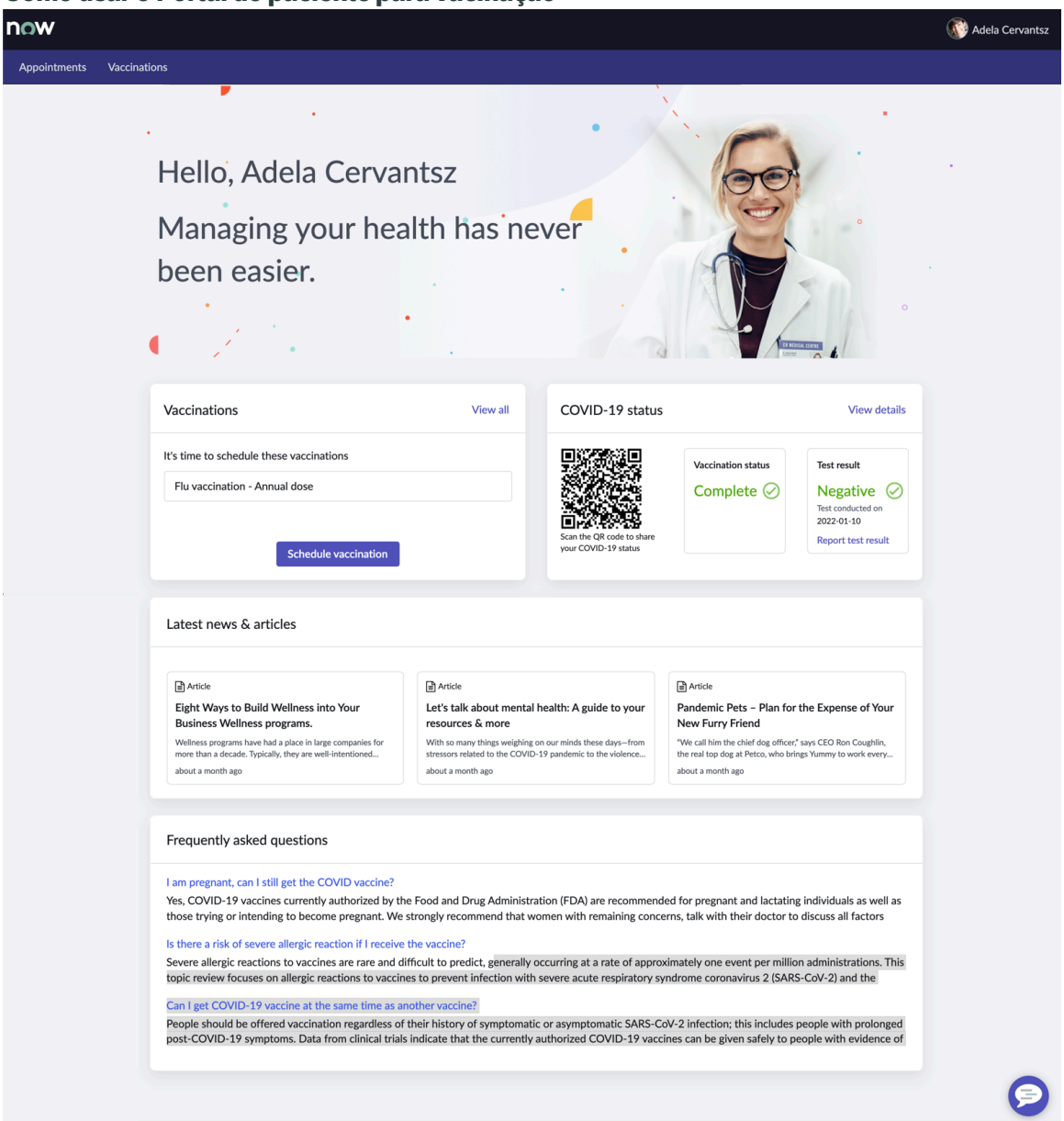
Como usar o Portal do paciente para se registrar em um programa de vacinação

Como um usuário com a função sn_vaccine_sm.user, você pode se registrar em um programa de vacinação, fornecer suas informações pessoais, programar e gerenciar suas consultas de vacinação, fornecer atualizações de saúde e muito mais, tudo em um único portal de autoatendimento.

Tradução automática

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

Como usar o Portal do paciente para vacinação



Na página principal, no widget de status do COVID-19, você pode ver todas as informações sobre o status de vacinação e os resultados do teste de COVID-19.

Você pode verificar o código QR para compartilhar seu status de vacinação e detalhes dos resultados de testes, como o status das vacinas que estão sendo administradas, datas de vacinação, status de vacinação, método de vacinação e resultados de testes. Você também pode exibir detalhes sobre seu status de vacinação e os resultados de testes para COVID-19 clicando em **Exibir detalhes**.

Registrar como paciente

Se você criou uma conta no Portal do paciente e também instalou a aplicação Vaccine Administration Management, poderá programar vacinas para si mesmo e para outros membros da residência.

Tradução automática

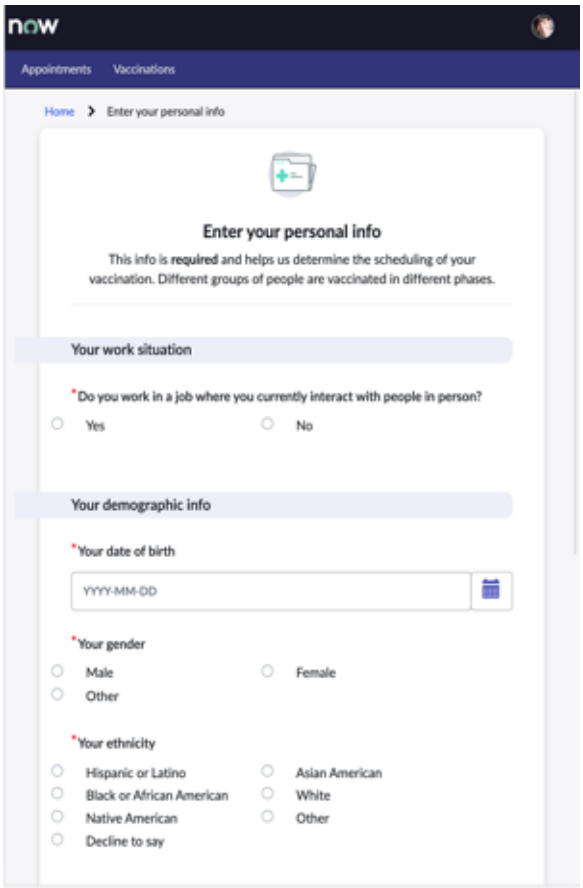
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Forneça suas informações pessoais

Forneça suas informações pessoais no Portal do paciente

Depois de registrado, você pode fornecer suas informações pessoais para ajudar as organizações a determinar quando você está qualificado para o agendamento.

Ao fazer login no portal mais tarde, você pode ver as vacinas para as quais está qualificado ou as vacinas que ainda precisam ser programadas na seção Vacinas sugeridas para você da página principal. Você também pode ver seu histórico de vacinação.



Tradução automática

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

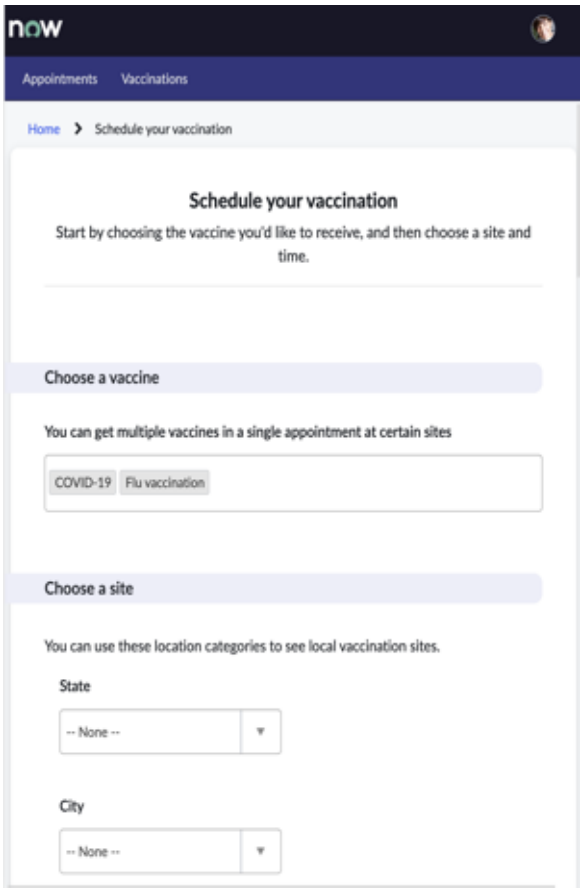
Programar e gerenciar suas vacinas

Programe e gerencie suas vacinas no Portal do paciente

Se você for elegível, marque suas consultas de vacinação.

Você pode escolher seu método de vacinação preferido. No entanto, a disponibilidade depende da ordem de seleção do método, bem como da disponibilidade do inventário.

Você pode escolher o mesmo local de vacinação para váriasdoses ou pode escolher um local de vacinação diferente para cada dose. Depois de programar seus compromissos, uma confirmação de compromisso com um código QR será enviada por e-mail para você.

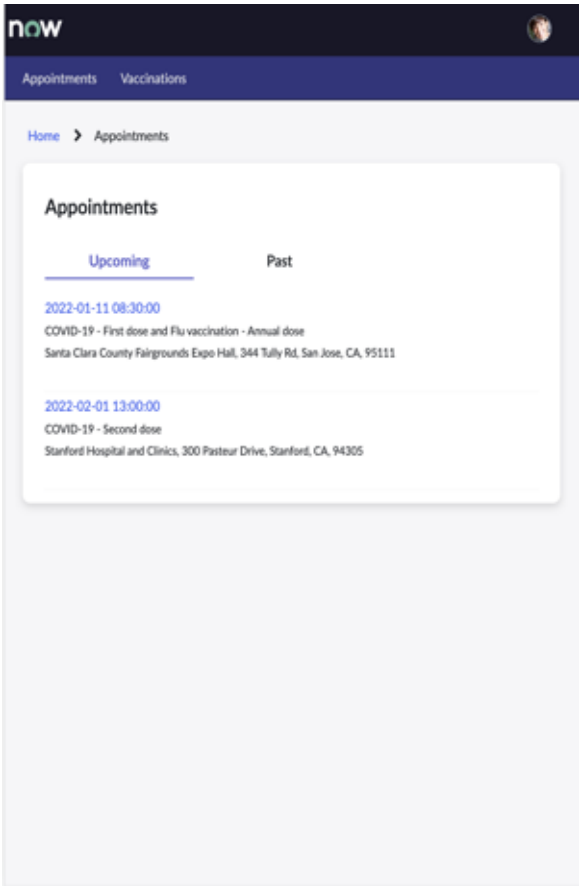


Tradução automática

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

Programe e gerencie suas vacinas no Portal do paciente

Exibir todos os seus próximos compromissos.



Tradução automática

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

Programe e gerencie suas vacinas no Portal do paciente

Exibir os detalhes de um compromisso individual.

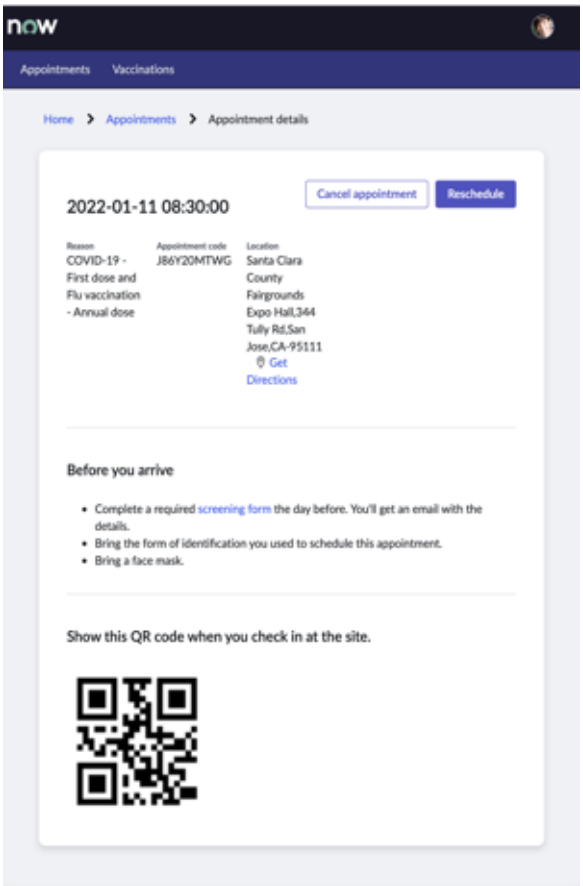
Você também pode:

- Reprogramar um agendamento

> **Nota:**
> Se a sua primeira consulta tiver sido concluída para um programa de vacinação com múltiplas vacinas, você não poderá mudar o método. No entanto, você tem a flexibilidade de mudar o método ao reprogramar sua primeira dose. Se você alterar o método ao reprogramar seu compromisso, ele se aplicará automaticamente às dosagens subsequentes.

- Escolha locais diferentes para vários compromissos
- Cancelar um compromisso

> **Nota:**
> Se você cancelar um agendamento, todos os agendamentos em aberto para esse programa de vacinação serão cancelados. Por exemplo, se você cancelar a segunda consulta de um programa de vacinação de três vacinas, a segunda e a terceira consultas serão canceladas.



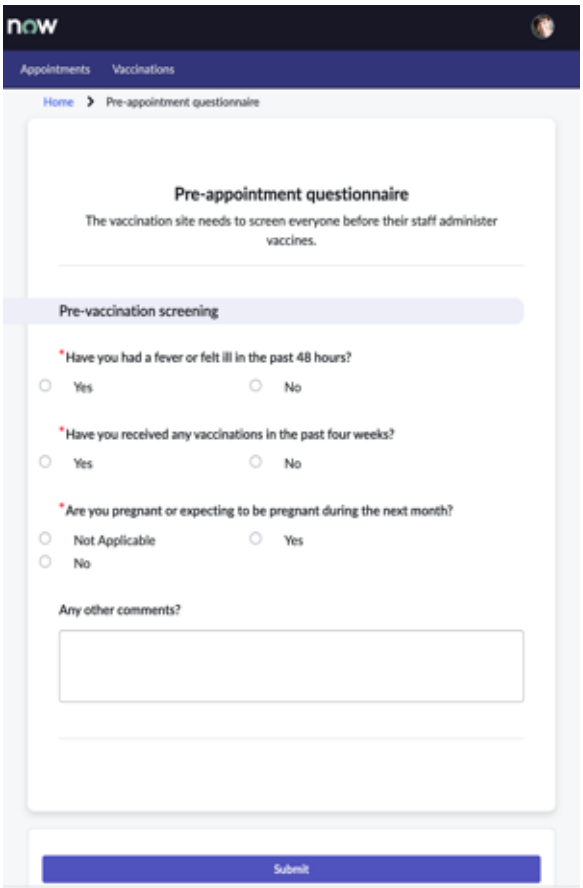
Tradução automática

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

Forneça atualizações sobre sua saúde

Forneça atualizações sobre sua saúde no Portal do paciente

Forneça suas atualizações de integridade no portal. Além disso, as organizações têm a opção de enviar um lembrete de compromisso e um questionário de pré-compromisso para você em um horário especificado antes do compromisso de vacinação.



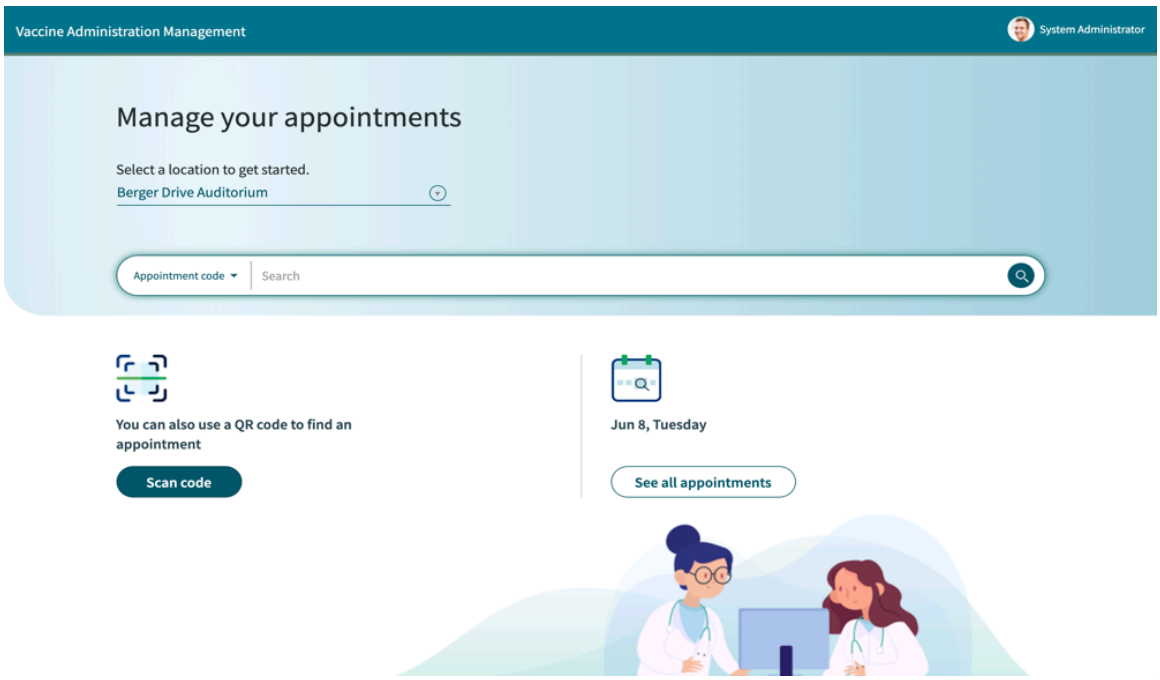
Uso do Portal do médico para localizar e gerenciar compromissos de vacinação para usuários

Como um usuário com a função sn_vaccine_sm.clinician, você pode encontrar compromissos de vacinação para usuários, exibir todos os próximos compromissos para um local específico, exibir e trabalhar em um registro de vacinação, marcar um compromisso como não comparecimento, cancelar um compromisso e muito mais, tudo em um único portal.

Tradução automática

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

Portal do médico



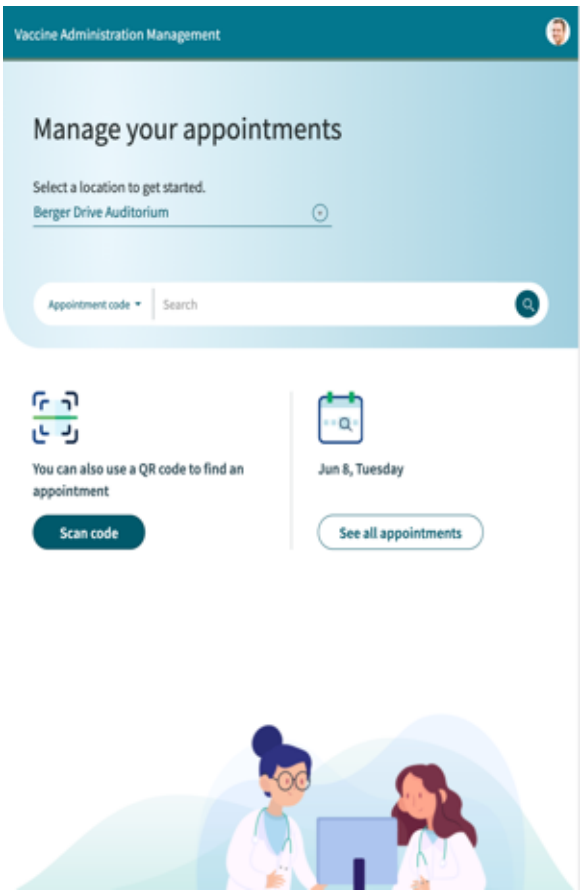
Nota:
O portal do médico foi otimizado para tablets e dispositivos móveis. No entanto, a exibição móvel atualmente não oferece suporte à seleção de mais de um compromisso por vez para atualizações em massa.

Tradução automática

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

Encontrar compromissos de vacinação

Telas de agendamentos de vacinação

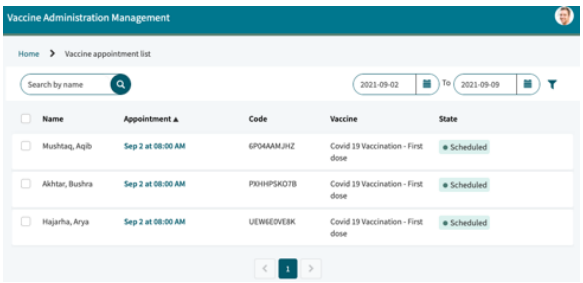
Descrição	Tela
Os médicos podem encontrar compromissos de vacinação digitalizando o código QR do usuário, inserindo o código manualmente ou pesquisando o compromisso no portal. Os médicos podem exibir os compromissos de um local específico da lista. Para exibir todos os próximos compromissos, clique em **Ver todos os compromissos** . Os próximos compromissos incluem todos os compromissos desse dia no local selecionado, bem como os compromissos da hora anterior. Por exemplo, se o médico exibir os próximos compromissos às 9h, ele verá todos os compromissos atribuídos das 8h até o final do dia. Depois que o médico seleciona um local, ele permanece selecionado durante toda a sessão.	

Tradução automática

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

Exibir e pesquisar compromissos

Telas de exibir e pesquisar compromissos

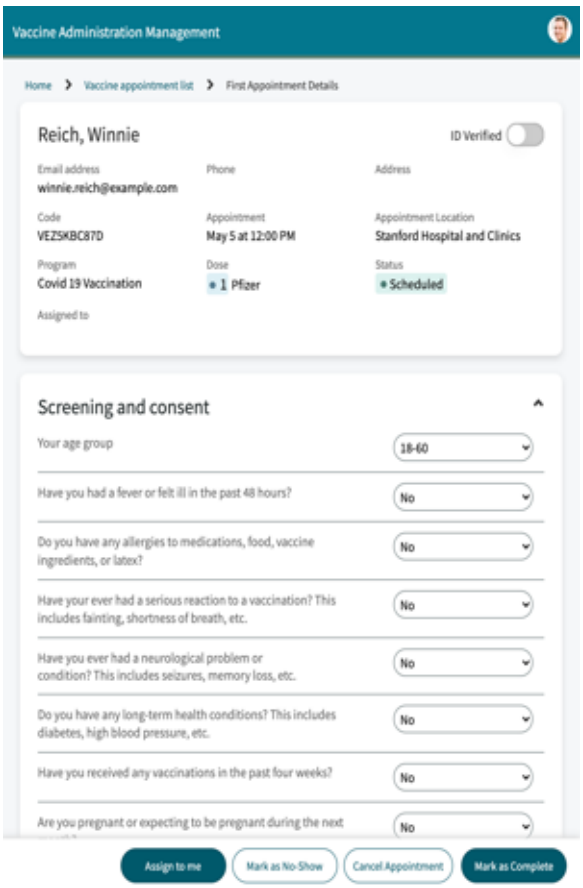
Descrição	Tela
Na exibição de lista, os médicos podem exibir todos os compromissos de um local específico, pesquisar usuários por nome e filtrar compromissos. Por padrão, as datas dos filtros de compromisso são definidas para uma semana. **Nota:** Usando o filtro de pesquisa por nome, os médicos podem exibir somente os compromissos reservados para os usuários registrados. No entanto, o médico ainda pode verificar o código QR de um usuário interno e pode administrar a vacina.	

Tradução automática

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

Exibir e trabalhar em um compromisso

Telas de exibição e trabalho em um compromisso

Descrição	Tela
Os médicos podem exibir e trabalhar em um registro de compromisso, incluindo: • Verificar o ID do usuário • Verificar os detalhes do usuário • Preencher perguntas de triagem • Verifique se a vacina foi administrada corretamente. Se houver várias vacinas reservadas na mesma consulta e se o médico tiver administrado apenas uma, os detalhes ainda poderão ser capturados pelo médico. Posteriormente, o usuário pode reservar a vacina que não foi administrada. • Fornecer comentários e anotações de trabalho • Verifique se o usuário consentiu verbalmente com a vacina • Verifique se o usuário recebeu informações sobre a vacina • Atribuir um compromisso a si mesmo • Marcar um compromisso como não comparecimento • Cancelar um compromisso • Marcar um compromisso como concluído **Nota:** Quando o médico marca um agendamento de vacinação como concluído, um registro de vacinação é criado para o usuário e armazenado na tabela Imunização (sn_hcls_immunization).	

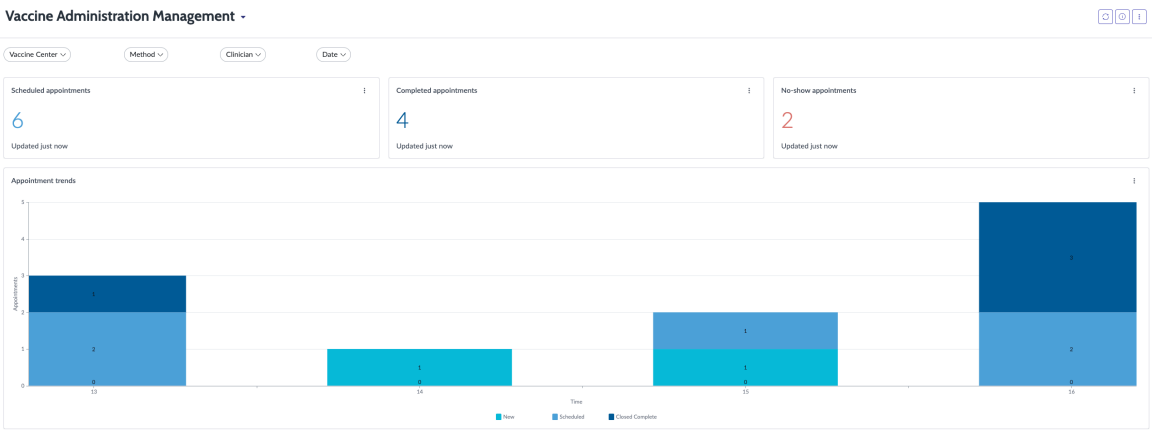
Painel do Vaccine Administration Management

Use o painel Vaccine Administration Management para exibir compromissos de vacina por dia, semana e mês. Você pode exibir compromissos programados, concluídos e não comparecimento, bem como filtrar compromissos por centro de vacinação, data, método e médico.

Tradução automática

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

Painel do Vaccine Administration Management



Funções necessárias de Now Platform

- A função sn_vaccine_sm.report_manager é necessária para exibir e editar o painel e os relatórios.
- A função sn_vaccine_sm.report_viewer é necessária para exibir o painel e os relatórios.

Acessar os painéis de Vaccine Administration Management

Para abrir o painel, navegue até **Vaccine Administration Management** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso do painel Vaccine Administration Management

Usuário	Uso do painel
Vaccine Administration Management gerenciador de painéis	Pode exibir e editar o painel Vaccine Administration Management.
Vaccine Administration Management visualizador de painel	Pode exibir o painel Vaccine Administration Management.

Relatórios

Relatórios de Vaccine Administration Management

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Compromissos Programados	Pontuação única 42	Tarefa de vacinação [sn_vaccine_sm_task]	Número de compromissos programados.

Tradução automática

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

Relatórios de Vaccine Administration Management

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Compromissos concluídos	Pontuação única	Tarefa de vacinação [sn_vaccine_sm_task]	Número de compromissos concluídos.
Compromissos de não comparecimento	Pontuação única	Tarefa de vacinação [sn_vaccine_sm_task]	Número de usuários que não compareceram aos compromissos programados.
Tendências de compromissos	Coluna	Tarefa de vacinação [sn_vaccine_sm_task]	Segregação do número de compromissos agendados, concluídos e não comparecimentos.

Filtros

Filtros de Vaccine Administration Management

Nome	Tipo de filtro	Tipo de controle da IU	Descrição
Centro de vacinação	Referência	Selecionar entrada múltipla	Filtrar os resultados do relatório com base no centro de vacinação selecionado.
Data	Data	Selecionar entrada única	Filtrar os resultados do relatório com base na data selecionada.
Método	Referência	Selecionar entrada múltipla	Filtrar os resultados do relatório com base no método de vacina selecionado.
Médico	Referência	Selecionar entrada múltipla	Filtrar os resultados do relatório com base no médico selecionado.

Tradução automática

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

Gerenciar compromissos do usuário como médico ou agente de vacinação

Gerencie compromissos de usuário como médico ou como agente de vacinas para criar usuários consumidores, reservar consultas de vacinação e escolher um slot desejado. Para gerenciar melhor os compromissos do usuário, algumas configurações adicionais são realizadas para o agente da vacina.

Pesquisar registros de usuário

Pesquise um registro de usuário para verificar se ele existe antes de criar usuários consumidores.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vaccine_sm.clinician

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccine Administration Management** > **Agente** > **Assistente de pesquisa**.
2. Selecione **Consumidor**.
3. Pesquise o registro do consumidor usando as opções de pesquisa fornecidas, como nome, sobrenome e telefone, e clique em **Pesquisar**.
   Se o registro do usuário existir, você poderá encontrá-lo em Informações pessoais.

Nota:
Registros de usuários internos que forneceram informações pessoais por meio do portal Vaccine Administration Management serão incluídos nos resultados da pesquisa. No entanto, um médico ou um agente de vacinação não poderá marcar consultas em nome dos usuários internos.

Criar usuários consumidores

Médicos e agentes de vacina podem criar registros de consumidores usando a aplicação Vaccine Administration Management.

Antes de Iniciar

Nota:
Um médico ou um agente de vacinação não pode criar usuários internos e, em seguida, marcar consultas em nome dos usuários.

Função necessária: sn_vaccine_sm.clinician

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccine Administration Management** > **Agente** > **Assistente de pesquisa**.
2. Clique em **Criar usuário**.
3. Forneça as informações pessoais do usuário para ajudar as organizações a determinar a qualificação para o agendamento de compromissos.
   Se o usuário tiver tomado a primeira dose da vacina fora da aplicação Vaccine Administration Management, indique o método de vacinação e a data em que o usuário recebeu a primeira dose da vacina.
4. Clique em **Enviar**.
   Um novo registro de informações para o usuário consumidor é criado e vinculado a um registro de paciente correspondente, se existir um para o usuário. A vacinação pode ser programada em nome do usuário. Se não existir um registro de paciente para o usuário, um novo registro de paciente será criado e vinculado às informações do usuário e ao registro do consumidor.

Pesquisar compromissos existentes

Pesquise um compromisso existente em nome do usuário consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vaccine_sm.clinician

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccine Administration Management** > **Agente** > **Assistente de pesquisa**.
2. Selecione **Compromisso**.
3. Pesquise os compromissos de vacinação usando o código de compromisso ou contato.
4. Clique em **Pesquisar**.
   Se o registro de vacinação existir, você poderá encontrá-lo em Tarefas de vacinação.

Nota:
Como médico ou agente de vacinação, você pode pesquisar um compromisso existente usando o filtro de contato somente para usuários consumidores e não para usuários internos. Se você quiser pesquisar um compromisso existente para um usuário interno, deverá navegar até Tarefas de vacinação e filtrar a lista pelo nome de usuário.

Agendar um compromisso

Programe compromissos de vacinação em nome do usuário consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vaccine_sm.clinician

Nota:
Um médico ou um agente de vacinação não pode criar um compromisso em nome de usuários internos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccine Administration Management** > **Agente** > **Assistente de pesquisa**.
2. Selecione **Consumidor**.
3. Pesquise o novo registro de usuário consumidor usando as opções de pesquisa fornecidas, como nome, sobrenome e telefone, e clique em **Pesquisar**.
   Você pode encontrar o novo registro de informações em Informações pessoais.
4. Selecione o registro para reservar um compromisso.
5. No registro de usuário consumidor, selecione **Reservar consulta de vacina**.
   O botão **Reservar consulta de vacina** não está visível para o usuário interno.
6. Programe as consultas de vacinação escolhendo o método e o local preferidos para a vacinação.
   Você pode escolher o mesmo local de vacinação para ambas as vacinas ou pode escolher um local de vacinação diferente para cada dose. Para escolher seu método de vacinação preferido ao programar ou reprogramar seus compromissos, o valor da propriedade do sistema *sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_vaccine_method* deve ser definido como **verdadeiro**. Para obter detalhes sobre como configurar agendamentos de várias vacinas, consulte Configuração de agendamentos de várias vacinas.
7. Preencha os detalhes necessários e clique em **Enviar**.
   O agendamento de vacinação é programado para o usuário e e-mails separados para ambos os agendamentos de vacinação são compartilhados com o usuário.
8. Clique em **Fechar**.
   Na lista relacionada a Compromissos, são criadas duas tarefas de vacinação separadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cancelar compromissos existentes

Cancele compromissos existentes em nome do usuário consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vaccine_sm.clinician

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccine Administration Management** > **Agente** > **Assistente de pesquisa**.
2. Selecione **Compromisso**.
3. Pesquise os agendamentos de vacinação usando o código de agendamento ou contato e clique em **Pesquisar**.
   Você pode encontrar os registros de vacinação em Tarefas de vacinação.
4. Selecione o registro de usuário que você deseja cancelar e clique em **Cancelar compromisso**.

O que Fazer Depois

Reprogramar compromissos existentes.

Reprogramar compromissos existentes

Reagende compromissos existentes e escolha o método, data, intervalo de tempo ou centro de vacinação preferencial.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vaccine_sm.clinician

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccine Administration Management** > **Agente** > **Assistente de pesquisa**.
2. Selecione **Compromisso**.
3. Pesquise os agendamentos de vacinação usando o código de agendamento ou contato e clique em **Pesquisar**.
   Você pode encontrar os registros de vacinação em Tarefas de vacinação.
4. Selecione o registro de usuário que você deseja reprogramar e clique em **Reagendar compromisso**.
5. Na janela pop-up Remarcar consulta, selecione um centro de vacinação, uma data e um intervalo de tempo de consulta e clique em **Enviar**.
   A janela pop-up Reagendar compromisso exibe a confirmação do compromisso programado.

O que Fazer Depois

Como um usuário com a função sn_vaccine_sm.clinician, você também pode executar as seguintes ações em nome dos usuários.

- **Excluir**
- **Atualizar**
- **Marcar como concluído**
- **Marcar como não comparecimento**

Referência da Gestão de administração de vacinas

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os recursos da Gestão de administração de vacinas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Componentes instalados com Vaccine Administration Management
- Modelo de dados de Vaccine Administration Management
- Domain Separation e Vaccine Administration Management
- integração com Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Componentes instalados com Vaccine Administration Management

Vários tipos de componentes são instalados com Vaccine Administration Management, incluindo funções de usuário e tabelas.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas

Funções instaladas em Vaccine Administration Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Vaccine Administration Management [sn_vaccine_sm.admin]	Administrador específico da aplicação para Vaccine Administration Management. **Importante:** Por padrão, a função de administrador contém a função sn_vaccine_sm.admin. A função sn_vaccine_sm.admin deve ser reatribuída a outro usuário e, em seguida, removida da função de administrador. Este processo protege os dados confidenciais da aplicação, restringindo o acesso à aplicação.	• sn_vaccine_sm.clínica • sn_vaccine_sm.manager • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager
Médico [sn_vaccine_sm.clinician]	Pode criar, ler e atualizar solicitações de vacinação, tarefas de vacinação e questionários de vacinação.	• sn_vaccine_sm.viewer • agent_workspace_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager • sn_hcls.praticante

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas em Vaccine Administration Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gerente da Vaccine Administration Management [sn_vaccine_sm.manager]	Pode criar, ler e atualizar programas, fases, centros, métodos e dosagens de vacinação.	• sn_vaccine_sm.viewer • sn_vaccine_sm.model_manager • agent_workspace_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin
Vaccine Administration Management gerenciador de modelo [sn_vaccine_sm.model_manager]	Pode criar, ler e atualizar modelos de vacina e consumíveis de vacina.	• sn_vaccine_sm.model_viewer
Vaccine Administration Management visualizador de modelo [sn_vaccine_sm.model_viewer]	Acesso somente leitura a modelos de vacina e consumíveis de vacina.	Nenhum(a)
Vaccine Administration Management visualizador [sn_vaccine_sm.viewer]	Acesso somente leitura a programas, fases, centros, métodos e dosagens de vacinação.	sn_vaccine_sm.model_viewer
Vaccine Administration Management usuário do portal de autoatendimento [sn_vaccine_sm.user]	Pode solicitar uma vacinação e gerenciar compromissos.	sn_apptmnt_booking.appointment_booking_
Vaccine Administration Management gerenciador de painéis [sn_vaccine_sm.report_manager]	Pode ler e editar o painel de compromisso.	sn_vaccine_sm.report_viewer
Vaccine Administration Management visualizador de painel [sn_vaccine_sm.report_viewer]	Pode ler o painel de compromisso.	Nenhum(a)
Vaccine Administration Management gerente de inventário [sn_vaccine_sm.inventory_manager]	Pode manter informações e distribuição de suprimentos de vacinas.	sn_vaccine_sm.inventory_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas em Vaccine Administration Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Vaccine Administration Management visualizador de inventário [sn_vaccine_sm.inventory_viewer]	Pode ler as tabelas de gestão de inventário de vacinas.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabelas da aplicação Vaccine Administration Management

Tabela	Descrição
Centro de programas ativos [sn_vaccine_sm_st_active_program_center]	Armazena a lista de centros de vacinação que fazem parte de um programa de vacinas e ainda estão em uso.
Dosagem [sn_vaccine_sm_dosage]	Armazena os detalhes das dosagens de vacina para um método de vacinação.
Configuração de reserva em massa [sn_vaccine_sm_mass_booking_config]	Armazena a lista de configurações usadas para vacinação em massa.
Trabalho de reserva em massa [sn_vaccine_sm_mass_booking_job]	Armazena registros de trabalho de reserva em massa, incluindo o número total de compromissos reservados no trabalho, o total de tarefas de vacinação e reservas com falha quando uma solicitação de reserva de compromisso em massa é gerada.
Método [sn_vaccine_sm_method]	Armazena os detalhes dos métodos disponíveis para vacinar alguém em um programa de vacinação.
Informações pessoais [sn_vaccine_sm_personal_info]	Armazena as informações capturadas do usuário durante o processo de inscrição na vacinação, incluindo ocupação, demografia, endereço e documento de identidade.
Fase [sn_vaccine_sm_phase]	Armazena as fases de uma versão em que um programa de vacinas está e quando ele está disponível para administração. Inclui a data de início, a data de término e os critérios de qualificação adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas da aplicação Vaccine Administration Management

Tabela	Descrição
Programa [sn_vaccine_sm_program]	Armazena a lista de programas disponíveis usados para administrar vacinas.
Centro do programa [sn_vaccine_sm_program_center_mtom]	Armazena a lista de centros de vacinação que fazem parte de um programa de vacinas.
Caso de resultado de testes [sn_vaccine_sm_test_result_case]	Armazena os detalhes de um caso de resultado de testes, incluindo nome do paciente, data do teste, data de vencimento, detalhes de um programa de vacinação e status do resultado do teste.
Bloqueio de agendamentos de vacinação [sn_vaccine_sm_apptmnt_booking_lock]	Armazena os registros que atuam como bloqueios em slots de compromisso durante o procedimento de reserva de compromisso. Os registros são excluídos automaticamente e os bloqueios são liberados para um slot quando a reserva de compromisso é concluída
Configuração de agendamento de vacinação [sn_vaccine_sm_appointment_config]	Armazena configurações usadas para compromissos de vacinação.
Centro de vacinação [sn_vaccine_sm_center]	Armazena detalhes sobre centros de vacinação, o local do centro de vacinação, informações de contato e o depósito do centro de vacinação.
Questionário de vacinação [sn_vaccine_sm_questionnaire]	Armazena as respostas a um questionário enviado a usuários que reservaram uma consulta de vacinação.
Solicitação de vacinação [sn_vaccine_sm_request]	Armazena todas as solicitações de vacinação e o número da tarefa de vacinação associada, incluindo o destinatário da solicitação, a vacinação, o programa e o status.
Programação de vacinação [sn_vaccine_sm_schedule]	Armazena todos os detalhes do calendário de vacinação em um compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas da aplicação Vaccine Administration Management

Tabela	Descrição
Tarefa de vacinação [sn_vaccine_sm_task]	Armazena todas as tarefas de vacinação incluídas nas solicitações de vacinação.
Vacina [sn_vaccine_sm_consumable]	Armazena os detalhes do estoque de vacinas, incluindo informações sobre o modelo, a quantidade e a disponibilidade.
Disponibilidade de vacina [sn_vaccine_sm_supply_availability]	Armazena os detalhes sobre a disponibilidade de uma vacina, incluindo o centro e a data em que a vacina está disponível, o modelo da vacina e as dosagens alocadas, reservadas, usadas e perdidas.
Disponibilidade de vacina por lote [sn_vaccine_sm_supply_availability_by_batch]	Armazena os detalhes sobre o lote de suprimentos associado à disponibilidade da vacina, incluindo a data a partir da qual a vacina está disponível e as dosagens alocadas.
Caso de vacina [sn_vaccine_sm_case]	Armazena os casos de vacina.
Relatórios de diagnóstico de gestão de vacinas [sn_vaccine_sm_diagnostic_reports]	Armazena uma lista de usuários registrados sem registros de vacinação. A tabela é preenchida quando o trabalho agendado **Gestão de vacinação - Usuários registrados sem solicitações de vacinação** é executado. Por padrão, o trabalho agendado está inativo.
Modelo de vacina [sn_vaccine_sm_product_model]	Armazena o modelo da vacina, incluindo tipo, fabricante e número do modelo.
Informações de status da vacina [sn_vaccine_sm_vaccine_status_information]	Armazena as informações de status da vacina, incluindo o status da vacina, dosagens administradas, método da vacina, nome do paciente e chave de prova.
Lote de suprimentos de vacina [sn_vaccine_sm_supply_batch]	Armazena os detalhes sobre o lote de uma vacina adicionada ao inventário, incluindo tipo, número de vacinas e data de vencimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo de dados de Vaccine Administration Management

A aplicação Vaccine Administration Management fornece um modelo de dados que é usado nos fluxos de trabalho de administração de vacinas.

O modelo de dados Vaccine Administration Management estende o modelo de dados Healthcare and Life Sciences.

O modelo de dados Vaccine Administration Management usa uma combinação de tabelas para armazenar dados:

- Tabelas incluídas na aplicação Vaccine Administration Management.
- Tabelas incluídas na aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core.
- Tabelas que são provenientes da aplicação Customer Service Management (CSM).
- Tabelas que são provenientes da aplicação Now Platform.

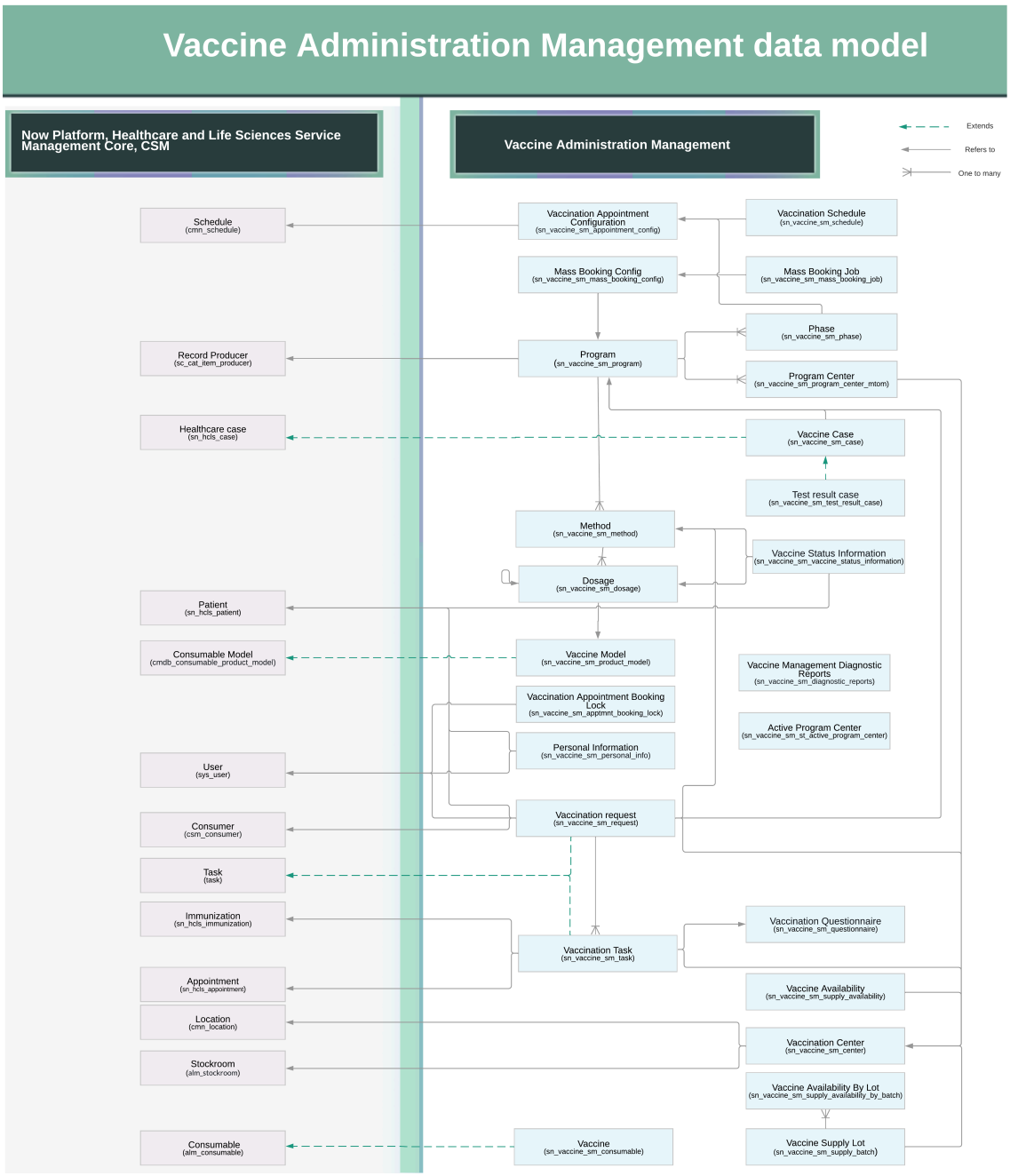
Você pode instalar a aplicação Vaccine Administration Management para usar seu modelo de dados.

O diagrama a seguir mostra as tabelas e os respectivos relacionamentos que compõem o modelo de dados Vaccine Administration Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo de dados de Vaccine Administration Management



O modelo de dados Vaccine Administration Management usa as seguintes tabelas incluídas na aplicação Vaccine Administration Management para armazenar dados.

Tabelas da aplicação Vaccine Administration Management

Tabela	Descrição
Centro de programas ativos [sn_vaccine_sm_st_active_program_center]	Armazena a lista de centros de vacinação que fazem parte de um programa de vacinas e ainda estão em uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas da aplicação Vaccine Administration Management

Tabela	Descrição
Dosagem [sn_vaccine_sm_dosage]	Armazena os detalhes das dosagens de vacina para um método de vacinação.
Configuração de reserva em massa [sn_vaccine_sm_mass_booking_config]	Armazena a lista de configurações usadas para vacinação em massa.
Trabalho de reserva em massa [sn_vaccine_sm_mass_booking_job]	Armazena registros de trabalho de reserva em massa, incluindo o número total de compromissos reservados no trabalho, o total de tarefas de vacinação e reservas com falha quando uma solicitação de reserva de compromisso em massa é gerada.
Método [sn_vaccine_sm_method]	Armazena os detalhes dos métodos disponíveis para vacinar alguém em um programa de vacinação.
Informações pessoais [sn_vaccine_sm_personal_info]	Armazena as informações capturadas do usuário durante o processo de inscrição na vacinação, incluindo ocupação, demografia, endereço e documento de identidade.
Fase [sn_vaccine_sm_phase]	Armazena as fases de uma versão em que um programa de vacinas está e quando ele está disponível para administração. Inclui a data de início, a data de término e os critérios de qualificação adicionais.
Programa [sn_vaccine_sm_program]	Armazena a lista de programas disponíveis usados para administrar vacinas.
Centro do programa [sn_vaccine_sm_program_center_mtom]	Armazena a lista de centros de vacinação que fazem parte de um programa de vacinas.
Caso de resultado de testes [sn_vaccine_sm_test_result_case]	Armazena os detalhes de um caso de resultado de testes, incluindo nome do paciente, data do teste, data de vencimento, detalhes de um programa de vacinação e status do resultado do teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas da aplicação Vaccine Administration Management

Tabela	Descrição
Bloqueio de agendamentos de vacinação [sn_vaccine_sm_apptmnt_booking_lock]	Armazena os registros que atuam como bloqueios em slots de compromisso durante o procedimento de reserva de compromisso. Os registros são excluídos automaticamente e os bloqueios são liberados para um slot quando a reserva de compromisso é concluída
Configuração de agendamento de vacinação [sn_vaccine_sm_appointment_config]	Armazena configurações usadas para compromissos de vacinação.
Centro de vacinação [sn_vaccine_sm_center]	Armazena detalhes sobre centros de vacinação, o local do centro de vacinação, informações de contato e o depósito do centro de vacinação.
Questionário de vacinação [sn_vaccine_sm_questionnaire]	Armazena as respostas a um questionário enviado a usuários que reservaram uma consulta de vacinação.
Solicitação de vacinação [sn_vaccine_sm_request]	Armazena todas as solicitações de vacinação e o número da tarefa de vacinação associada, incluindo o destinatário da solicitação, a vacinação, o programa e o status.
Programação de vacinação [sn_vaccine_sm_schedule]	Armazena todos os detalhes do calendário de vacinação em um compromisso.
Tarefa de vacinação [sn_vaccine_sm_task]	Armazena todas as tarefas de vacinação incluídas nas solicitações de vacinação.
Vacina [sn_vaccine_sm_consumable]	Armazena os detalhes do estoque de vacinas, incluindo informações sobre o modelo, a quantidade e a disponibilidade.
Disponibilidade de vacina [sn_vaccine_sm_supply_availability]	Armazena os detalhes sobre a disponibilidade de uma vacina, incluindo o centro e a data em que a vacina está disponível, o modelo da vacina e as dosagens alocadas, reservadas, usadas e perdidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas da aplicação Vaccine Administration Management

Tabela	Descrição
Disponibilidade de vacina por lote [sn_vaccine_sm_supply_availability_by_batch]	Armazena os detalhes sobre o lote de suprimentos associado à disponibilidade da vacina, incluindo a data a partir da qual a vacina está disponível e as dosagens alocadas.
Caso de vacina [sn_vaccine_sm_case]	Armazena os casos de vacina.
Relatórios de diagnóstico de gestão de vacinas [sn_vaccine_sm_diagnostic_reports]	Armazena uma lista de usuários registrados sem registros de vacinação. A tabela é preenchida quando o trabalho agendado **Gestão de vacinação - Usuários registrados sem solicitações de vacinação** é executado. Por padrão, o trabalho agendado está inativo.
Modelo de vacina [sn_vaccine_sm_product_model]	Armazena o modelo da vacina, incluindo tipo, fabricante e número do modelo.
Informações de status da vacina [sn_vaccine_sm_vaccine_status_information]	Armazena as informações de status da vacina, incluindo o status da vacina, dosagens administradas, método da vacina, nome do paciente e chave de prova.
Lote de suprimentos de vacina [sn_vaccine_sm_supply_batch]	Armazena os detalhes sobre o lote de uma vacina adicionada ao inventário, incluindo tipo, número de vacinas e data de vencimento.

Tradução automática

O modelo de dados Vaccine Administration Management usa as seguintes tabelas incluídas nas aplicações Healthcare and Life Sciences Service Management Coree Now Platform, Customer Service Management (CSM) para armazenar dados.

TabelasHealthcare and Life Sciences Service Management Core, Now Platforme CSM usadas no modelo de dados Vaccine Administration Management

Tabela	Descrição	Aplicação
Compromisso sn_hcls_appointment]	Fornece os detalhes da reserva de compromisso de um paciente.	Healthcare and Life Sciences Service Management Core

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

TabelasHealthcare and Life Sciences Service Management Core, Now Platforme CSM usadas no modelo de dados Vaccine Administration Management

Tabela	Descrição	Aplicação
Consumível [alm_consumable]	Fornece ativos associados a uma vacina.	Now Platform
Modelo consumível [cmdb_consumable_product_model]	Fornece descrições de modelos de produtos consumíveis.	Now Platform
Consumidor [csm_consumer]	Fornece registros de pacientes associados aos registros do consumidor.	CSM
Caso de assistência médica [sn_hcls_case]	Oferece suporte aos tipos de caso de saúde, incluindo casos de vacina.	Healthcare and Life Sciences Service Management Core
Imunização [sn_hcls_immunization]	Fornece as informações sobre um evento de um paciente que está recebendo uma vacina.	Healthcare and Life Sciences Service Management Core
Local [cmn_location]	Fornece endereços associados a um paciente.	Now Platform
Paciente [sn_hcls_patient]	Fornece os detalhes de um paciente associado a registros de vacina.	Healthcare and Life Sciences Service Management Core
Produtor de registro [sc_cat_item_producer]	Fornece os produtores de registro para um programa de vacinação.	Now Platform
Programação [sn_cmn_schedule]	Fornece os cronogramas de feriados em dias e horas a serem excluídos da disponibilidade de compromisso para um cronograma de vacina.	Now Platform

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

TabelasHealthcare and Life Sciences Service Management Core, Now Platforme CSM usadas no modelo de dados Vaccine Administration Management

Tabela	Descrição	Aplicação
Tarefa [task]	Fornece uma série de campos de tarefa padrão usados em cada uma das tabelas que a estendem.	Now Platform
Usuário [sys_user]	Fornece uma série de campos de usuário padrão usados em cada uma das tabelas que os estendem.	Now Platform

Para saber mais sobre as tabelas Healthcare and Life Sciences Service Management Core, Now Platforme CSM, consulte Modelo de dados Healthcare and Life Sciences, Tabelas de modelo de dados do setor , Tabelas instaladas com o Gestão de modeloe Tabelas instaladas com o Customer Service Management .

Domain Separation e Vaccine Administration Management

A separação de domínio é compatível com Vaccine Administration Management. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

A aplicação Vaccine Administration Management inclui separação de domínio para dados transacionais, como programas de vacinação e consultas de vacinação. A aplicação é baseada em Modelo de dados Healthcare and Life Sciences que também inclui Domain Separation.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como o Domain Separation funciona no Vaccine Administration Management

Para clientes que usam a aplicação Vaccine Administration Management para se registrar em programas de vacinação e marcar consultas, o domínio é definido a partir da sessão do usuário conectado, no registro criado e nos dados de saúde associados.

Casos de uso

Quando os provedores de assistência médica têm seus dados de saúde separados por domínios, as solicitações de assistência médica e as tarefas de execução correspondentes são associadas aos respectivos domínios do cliente.

integração com Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Vaccine Administration Management está integrado à aplicação ServiceNow® Healthcare and Life Sciences Service Management Core, permitindo recursos como a sincronização de alguns registros em aplicações e serviços e o histórico de vacinação que os usuários do paciente podem exibir.

Vaccine Administration Management depende da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core para criar ou vincular a registros existentes de paciente, consumidor e vacinação. A integração com Healthcare and Life Sciences Service Management Core usa as seguintes tabelas:

- Tabela Paciente [sn_hcls_ Patient] - Armazena detalhes do paciente e links para informações pessoais, usuários e registros do consumidor de um usuário.
- Tabela Imunização [sn_hcls_immunization] - Armazena um registro de dados de vacinação que um usuário associado pode ver como seu histórico de vacinação no portal de vacinas.

A integração com Healthcare and Life Sciences Service Management Core também adiciona a função sn_hcls. Patient à função Vaccine Administration Management de usuário do portal de autoatendimento [sn_vaccine_sm.user].

Tópicos relacionados

Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas Core

Tabela do paciente

Tabela de vacinação

Redox Inbound Integration

Com a aplicação ServiceNow® Redox Inbound Integration, use a troca de dados bidirecional em tempo real com sistemas de saúde externos por meio da plataforma Redox.

Importante:

A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

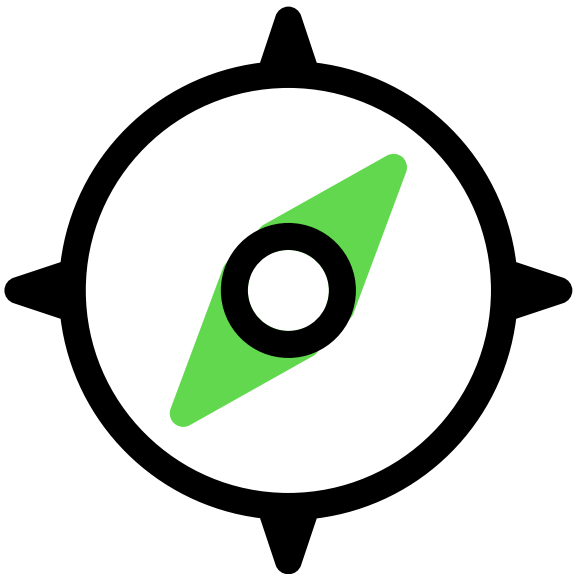
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar aplicativos na Store

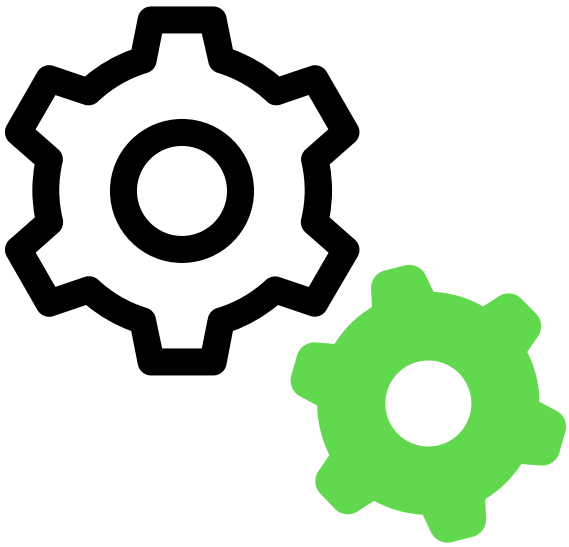
Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar



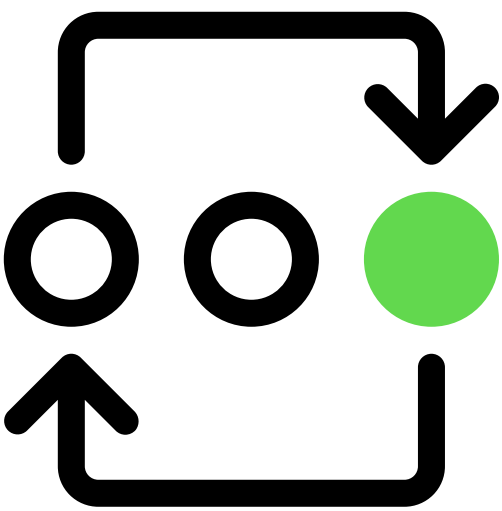
Saiba mais sobre como as organizações de saúde usam Redox Inbound Integration.

Configurar



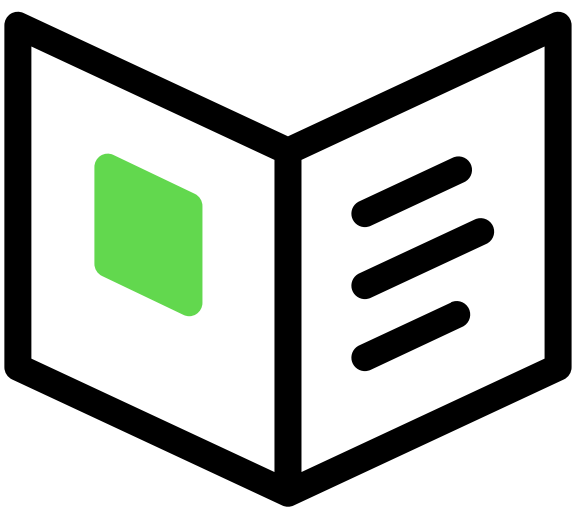
Planeje e configure sua implementação.

Dados do Exchange



Trocar dados em tempo real entre diferentes sistemas de saúde.

Referência



Veja os detalhes sobre modelos de dados e tipos de evento compatíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Redox Inbound Integration

Esteja você iniciando ou expandindo a implementação da aplicação Redox Inbound Integration, considere aprender mais sobre a aplicação usada para integração com um sistema de saúde por meio da plataforma Redox.

Importante:

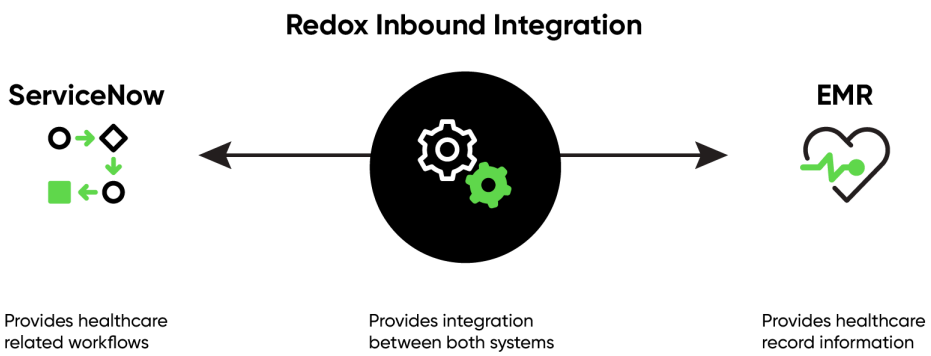
A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Como um hospital, pagador (seguro) ou uma organização de ciências biológicas, você pode desbloquear a capacidade de atendimento de vários sistemas de saúde, habilitando integrações bidirecionais entre eles usando a aplicação Redox Inbound Integration. Você pode melhorar a escalabilidade e as capacidades do serviço de entrada e saída proativo usando a aplicação para integração com sistemas de saúde que usam a plataforma Redox.

Redox Inbound Integration

O exemplo a seguir mostra o fluxo de trabalho Redox Inbound Integration.



Benefícios

Redox Inbound Integration fornece os seguintes benefícios:

Benefícios do Redox Inbound Integration

Benefício	Recurso principal	Função
Permite que sistemas de saúde, incluindo sistemas de registros médicos eletrônicos (EMR) e sistemas de registros eletrônicos de saúde (EHR), se integrem ao modelo de dados ServiceNow Healthcare and	Trocar dados de saúde em tempo real com Redox Inbound Integration	Administrador/Clínico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Redox Inbound Integration

Benefício	Recurso principal	Função
Life Sciences que se baseia na Lei de Portabilidade e Responsabilidade de Seguro de Saúde (HIPAA) e no Nível Sete de Saúde Internacional (HL7) padrões do setor enquanto evita o custo e a complexidade da implementação de integrações ponto a ponto, permitindo a integração bidirecional entre vários sistemas EMR e uma instância ServiceNow.		

Para começar a usar a aplicação Redox Inbound Integration, consulte Configurando Redox Inbound Integration.

Configuração da Redox Inbound Integration

Vincule seu mecanismo Redox à sua instância ServiceNow para recuperar informações de um sistema de saúde que usa a plataforma Redox.

Importante:

A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Tarefas de configuração para usar a aplicação Redox Inbound Integration.

1. Instalar o Redox Inbound Integration aplicação em seu ServiceNow instância.
2. Vincule seu ServiceNow instância com seu Redox conta.
3. Configurar o externo Redox sistema de saúde como um sistema de origem para Redox Inbound Integration.
4. Criar um usuário para Redox Inbound Integration.
5. Atribuir funções para Redox Inbound Integration usuários.
6. Configure seu ServiceNow credenciais da instância no Redox mecanismo.

Instalar Redox Inbound Integration

Você pode instalar a aplicação Redox Inbound Integration (sn_redox) se tiver a função de administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

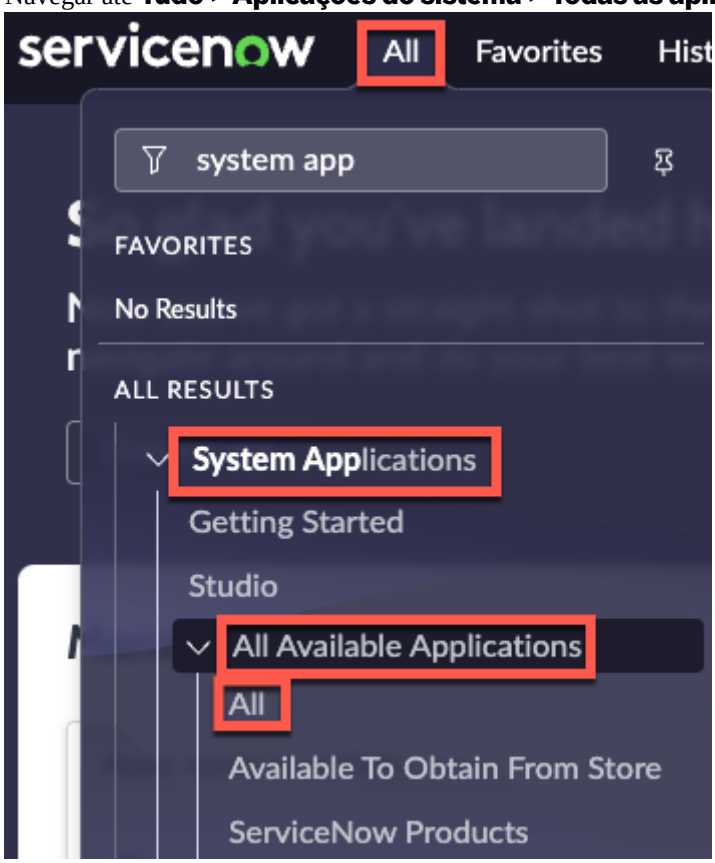
Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Redox Inbound Integration em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Redox Inbound Integration (sn_redox) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Vincule sua instância ServiceNow à sua conta Redox

Crie um endpoint da aplicação OAuth para que o Redox sistema de saúde externo acesse sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Certifique-se de que o escopo da aplicação está definido como Redox Inbound Integration usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_hcls.admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Na lista Registros de aplicações, clique em **Novo**.
3. Na página da aplicação OAuth, selecione **Criar um endpoint de API OAuth para clientes externos**.
4. No formulário Registros de aplicações, preencha os detalhes do Redox sistema de saúde, incluindo o nome, ID do cliente, acessível de, segredo do cliente, acessível de, tempo de vida do token de atualização e tempo de vida do token de acesso.

   Nota:
   Você pode ignorar os campos **URL de redirecionamento** e **URL do logotipo**, que não são usados para esta configuração.

   Para obter mais informações, consulte Criar um endpoint para que os clientes acessem a instância .
5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure o sistema de saúde externo Redox como um sistema de origem para Redox Inbound Integration

Habilite a aplicação Redox Inbound Integration para receber dados do sistema de saúde externo Redox, configurando os IDs de origem e de destino do sistema em sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Função necessária: administrador

Procedimento

Configure a tabela Sistema de origem [sn_hcls_source_system] para receber dados de um sistema de saúde externo Redox usando a aplicação Redox Inbound Integration.
Para obter mais informações, consulte Configurar um externo Redox sistema de saúde como um sistema de origem para uma integração personalizada.

Criar um usuário para Redox Inbound Integration

Crie um usuário para a aplicação Redox Inbound Integration para receber dados de um sistema de saúde Redox.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Na lista Usuários, clique em **Novo**.
3. No formulário Usuário, preencha os detalhes do usuário, incluindo ID, nome e sobrenome, integração de calendário e fuso horário.
4. No campo **Senha**, insira uma senha para o usuário.
   Esta senha pode ser permanente ou temporária.
5. **Opcional:** Habilite o usuário a mudar a senha durante o primeiro login marcando a caixa de seleção A **senha precisa ser redefinida**.
6. Marque a caixa de seleção **Ativo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Para designar este usuário como um usuário não interativo, marque a caixa de seleção **Somente acesso ao serviço Web**.
8. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Atribuição de funções a Redox Inbound Integration usuários.

Tópicos relacionados

Criar um usuário

Atribuição de funções a Redox Inbound Integration usuários

Atribua funções para controlar o acesso a recursos, funcionalidades e dados na aplicação Redox Inbound Integration.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

- Definir o escopo da aplicação como Redox Inbound Integration usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .
- Criar um usuário para Redox Inbound Integration.

Função necessária: sn_hcls.admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar a aplicação Redox Inbound Integration.

Funções necessárias para Redox Inbound Integration

Função	Descrição
sn_hcls.admin	Administra quem pode acessar a aplicação Redox Inbound Integration.

Procedimento

Atribua a função sn_hcls.admin ao usuário da aplicação Redox Inbound Integration.
Para obter mais informações, consulte Atribuir uma função a um usuário .

Configuração de credenciais no mecanismo Redox para enviar solicitações a uma instância ServiceNow

Você configura suas credenciais de instância ServiceNow no mecanismo Redox para enviar solicitações para uma instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Como um administrador Redox, configure suas credenciais de instância ServiceNow no mecanismo Redox para enviar solicitações para uma instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Redox documentação .

Nota:

Para enviar solicitações para uma instância ServiceNow do mecanismo Redox, certifique-se de inserir a URL da REST API no seguinte formato: `https://`<instance name> /api/sn_redox/v1/redox_webhook_callbacks .

No mecanismo Redox, uma solicitação é determinada pelo tipo de evento e pela configuração do fluxo de trabalho para sua integração. Para obter mais informações, consulte Modelos de dados e tipos de evento compatíveis com Redox Inbound Integration.

Trocar dados de saúde em tempo real com Redox Inbound Integration

Use a aplicação Redox Inbound Integration para trocar facilmente dados em tempo real entre diferentes sistemas de saúde. Troque dados sem depender de como os sistemas de saúde individuais armazenam e transmitem dados de saúde.

Importante:

A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Como um usuário com a função sn_hcls.admin, você pode receber e atualizar dados de saúde de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow para as seguintes tarefas:

Programando

Notifique os sistemas de saúde externos sobre novos compromissos e mudanças em compromissos existentes.

Medicação

Forneça informações sobre o uso de medicamentos atual e histórico de um paciente. Permitir notificação em tempo real de novas prescrições e modificações ou cancelamentos nas existentes.

Administração do paciente

Forneça feed em tempo real, incluindo acompanhamento e registro de pacientes com base no processo de admissão, alta e transferência (ADT) em um sistema de saúde.

Provedores

Envie informações do provedor, como dados demográficos, qualificações e funções.

Sinistros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Forneça informações de transações de sinistro sobre serviços prestados entre pagadores e provedores.

Resumo clínico

Exiba snapshots dos prontuários do paciente em determinados momentos.

Para obter uma lista completa de modelos de dados Redox compatíveis, consulte Modelos de dados e tipos de evento compatíveis com Redox Inbound Integration.

Além disso, você também pode usar o Redox Electronic Health Record Spoke para enviar e atualizar dados de saúde de um sistema de saúde externo. Para obter mais informações, consulte Redox Electronic Health Record Spoke .

Redox Inbound Integration referência

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os modelos de dados e tipos de evento compatíveis com Redox Inbound Integration.

Importante:

A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Modelos de dados e tipos de evento compatíveis com Redox Inbound Integration

No mecanismo Redox, uma solicitação é determinada pelo tipo de evento e pelo fluxo de trabalho configurado para sua integração.

Importante:

A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

A tabela a seguir mostra uma lista de tipos de evento nos modelos de dados Redox que são compatíveis com a aplicação Redox Inbound Integration.

Redox modelos de dados e tipos de evento compatíveis com a aplicação Redox Inbound Integration

Modelo de dados	Tipo de evento
Resumo clínico	Push do Patient
	Visitar push
Sinistro	Envio

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Redox modelos de dados e tipos de evento compatíveis com a aplicação Redox Inbound Integration

Modelo de dados	Tipo de evento
	Valor de pagamento
Provedor	Novo(a)
	Atualizar
	Ativar
	Desativar
Medicações	Administração
	Novo(a)
	Atualizar
	Cancelar
PatientAdmin	Novo paciente
	Atualização do paciente
	Chegada
	Cancelar
	Descarga
	Pré-admissão
	Registro
Programando	Novo(a)
	Reprogramar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Redox modelos de dados e tipos de evento compatíveis com a aplicação Redox Inbound Integration

Modelo de dados	Tipo de evento
	Modificação
	Cancelar
	Não compareceu
Programação cirúrgica	Novo(a)
	Reprogramar
	Modificação
	Cancelar
	Não compareceu

Para obter informações sobre os modelos de dados Redox, consulte Tipos de evento para modelos de dados na documentação do Redox.

Gestão de dispositivos clínicos

ServiceNow® Gestão de dispositivos clínicos simplifica a gestão de dispositivos médicos.

Para obter informações sobre manutenção e serviços, consulte Gestão de serviços de campo. Para obter informações sobre inventário e gestão, consulte Enterprise Asset Management for Healthcare.

Healthcare Computerized Maintenance Management System

Com a aplicação ServiceNow® Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS), gerencie o processo em serviço relacionado a dispositivos médicos, o processo de revisão de manutenção de equipamentos alternativos (AEM), os problemas de dispositivos médicos e o processo fora de serviço.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar aplicativos na Store

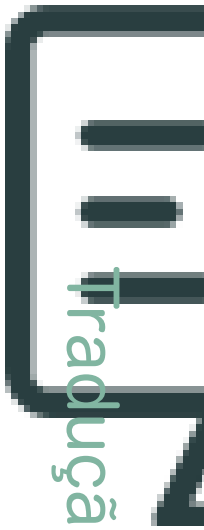
Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar

Saiba mais sobre como as organizações de saúde usam Healthcare CMMS.

Configurar

Planeje e configure sua implementação.



Gerenc
m

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de serviços de dispositivos médicos

Enviar solicitações de dispositivos médicos em serviço, revisar solicitações de AEM, resolver problemas de dispositivos médicos ou dispositivos médicos fora de serviço

.

Referência

Veja detalhes sobre componentes, incluindo tabelas.

Tradução automática

Explorando Healthcare Computerized Maintenance Management System

Esteja você iniciando ou expandindo sua implementação da aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS), considere aprender mais sobre os recursos disponíveis para gerenciar dispositivos médicos.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Para os engenheiros clínicos da sua organização de saúde:

- Aprimore a gestão de conformidade simplificando os fluxos de trabalho do dispositivo com parâmetros de risco do paciente para planos de manutenção.
- Forneça visibilidade e dados em todos os dispositivos (conectados ou não conectados) e locais ou sites em uma única fonte de verdade para exceder os requisitos de conformidade.
- Aumente a produtividade da equipe por meio do modelo de dados do dispositivo integrado, modelos de ordem de serviço, experiência móvel e relatórios de conformidade.

Para os médicos da sua organização de saúde:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Melhore a satisfação do médico e reduza o tempo de inatividade do dispositivo simplificando os fluxos de trabalho de resposta e emissão de relatórios de problemas.
- Melhore a produtividade da equipe gerenciando dispositivos em vários hospitais, locais ou empresas.

O Healthcare CMMS playbook fornece uma experiência orientada para revisar casos relacionados a dispositivos médicos. Usando os playbooks, os engenheiros clínicos podem definir um dispositivo médico em serviço, revisar planos de manutenção de equipamentos alternativos (AEM) e gerenciar solicitações de dispositivos médicos fora de serviço associadas a um modelo de dispositivo médico.

A aplicação Healthcare CMMS usa o modelo de dados fornecido pela aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core. O caso de dispositivo médico é enviado como um caso de dispositivo médico em serviço, caso de AEM de dispositivo médico, caso de dispositivo médico fora de serviço ou caso de problema de dispositivo médico e atribuído a engenheiros clínicos que podem trabalhar em um caso relacionado a problema de dispositivo ou use um playbook orientado em Espaço para resolver um dispositivo médico em serviço, caso de AEM ou dispositivo médico fora de serviço.

Principais recursos

- Gerencie o processo de ponta a ponta de dispositivos médicos em serviço.
- Revise as solicitações de AEM para modelos de dispositivos médicos.
- Crie e gerencie problemas de dispositivos médicos para manutenção corretiva de dispositivos médicos usando uma ordem de serviço.
- Gerencie o processo de ponta a ponta de dispositivos médicos fora de serviço.
- Forneça uma experiência orientada para que engenheiros clínicos concluam a configuração de dispositivos médicos em serviço, revisem solicitações de AEM e definam dispositivos médicos fora de serviço de Espaço usando os playbooks Healthcare CMMS.

Para começar a usar a aplicação Healthcare CMMS, consulte Configuração do CMMS de assistência médica.

Healthcare Computerized Maintenance Management System - cenário de dispositivos médicos em serviço

Use a aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) para definir dispositivos médicos em serviço e associá-los a planos de manutenção.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Cenário: um hospital adquire uma nova bomba de infusões que precisa ser definida como em serviço e programada para manutenção planejada. Um colaborador da organização de dispositivos, que atua como solicitante com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor, trabalha no local do hospital e envia o formulário de solicitação em serviço de dispositivo médico do portal de atendimento ao cliente do hospital. No formulário de solicitação de dispositivo médico em serviço, o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

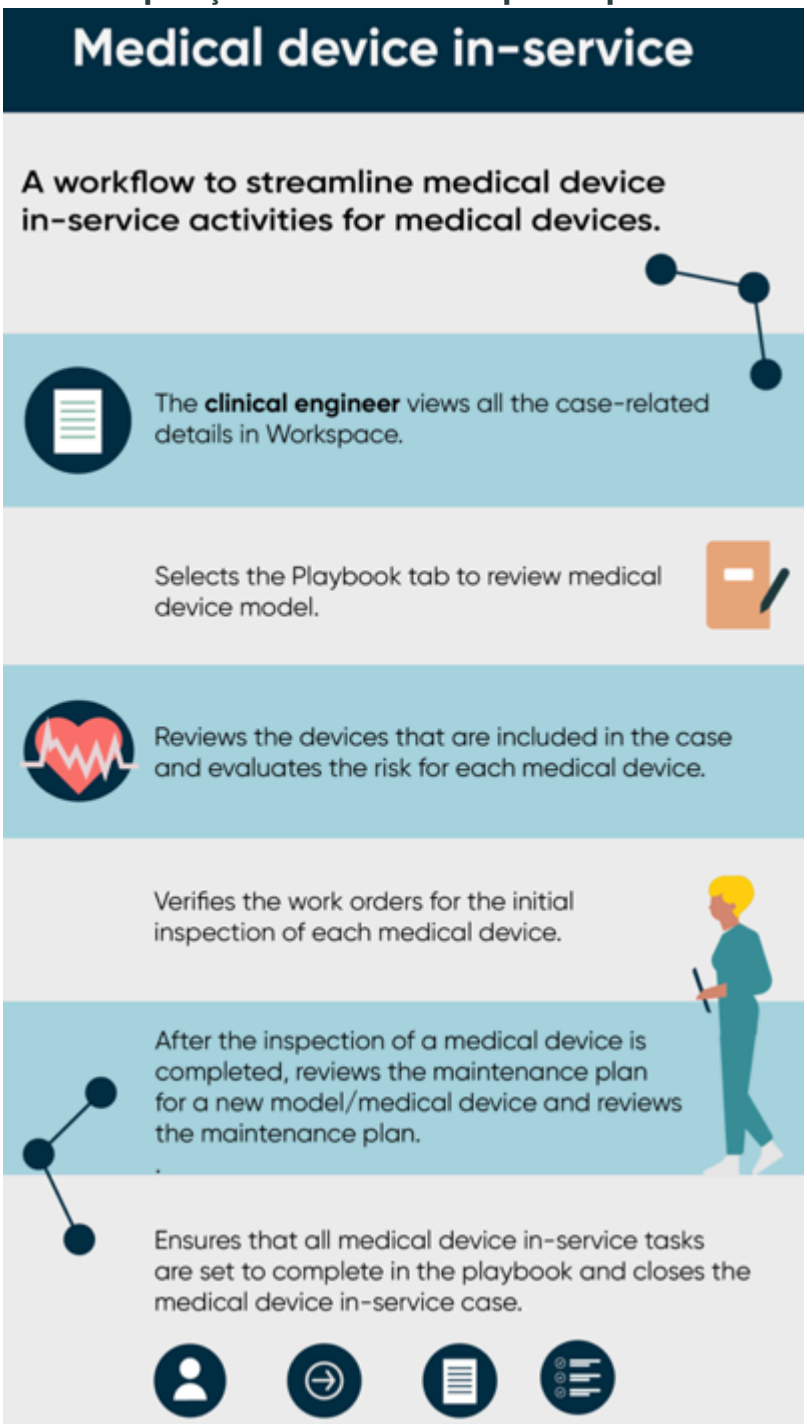
colaborador insere o modelo do dispositivo médico e os detalhes do dispositivo médico, como nome do modelo, número do modelo, fabricante, descrição resumida, número de série, organização e centro de custos. Quando o novo modelo de dispositivo médico estiver definido como em serviço, selecione **Permitir manutenção alternativa** no formulário de solicitação em serviço de dispositivo médico para poder inserir uma solicitação para o AEM. Depois de enviar o formulário de solicitação de dispositivo médico em serviço, um caso de dispositivo médico em serviço é criado na instância ServiceNow associada ao portal de atendimento ao cliente do hospital. Para resolver o caso, o fluxo de trabalho Healthcare CMMS inicia um playbook configurado para os casos de dispositivo médico em serviço. O caso é atribuído a um engenheiro clínico que atua como executante com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer.

O gráfico a seguir mostra como a aplicação Healthcare CMMS é usada para o cenário de dispositivos médicos em serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando a aplicação Healthcare CMMS para dispositivos médicos em serviço



As etapas de fluxo de trabalho a seguir detalham como os engenheiros clínicos com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer usam a aplicação Healthcare CMMS para habilitar o dispositivo médico em serviço:

1. Usa o Espaço para exibir o caso em serviço de dispositivo médico.
2. Em Espaço, exibe as informações completas sobre o dispositivo médico e seu modelo na guia **Detalhes**.
3. Seleciona a guia **Playbook** para exibir todas as informações necessárias relacionadas ao caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O layout de um playbook permite que os engenheiros clínicos se concentrem nas etapas pelas quais são responsáveis, ao mesmo tempo em que oferece visibilidade total do ciclo de vida do processo de ponta a ponta.

4. Revisa o modelo do dispositivo médico.
5. Revisa os dispositivos incluídos no caso e avalia os riscos de cada dispositivo médico.
6. Revisa as ordens de serviço para a inspeção inicial de cada dispositivo médico.
7. Depois que a inspeção de um dispositivo médico é concluída, adiciona um plano de manutenção para um novo modelo/dispositivo médico e revisa o plano de manutenção.
8. Garante que todas as tarefas de dispositivo médico em serviço estejam definidas como concluídas no playbook e feche o caso de dispositivo médico em serviço.

Healthcare Computerized Maintenance Management System - Revisão do cenário de solicitação do AEM

Use a aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) para revisar o plano de manutenção existente relacionado a um modelo de dispositivo médico.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

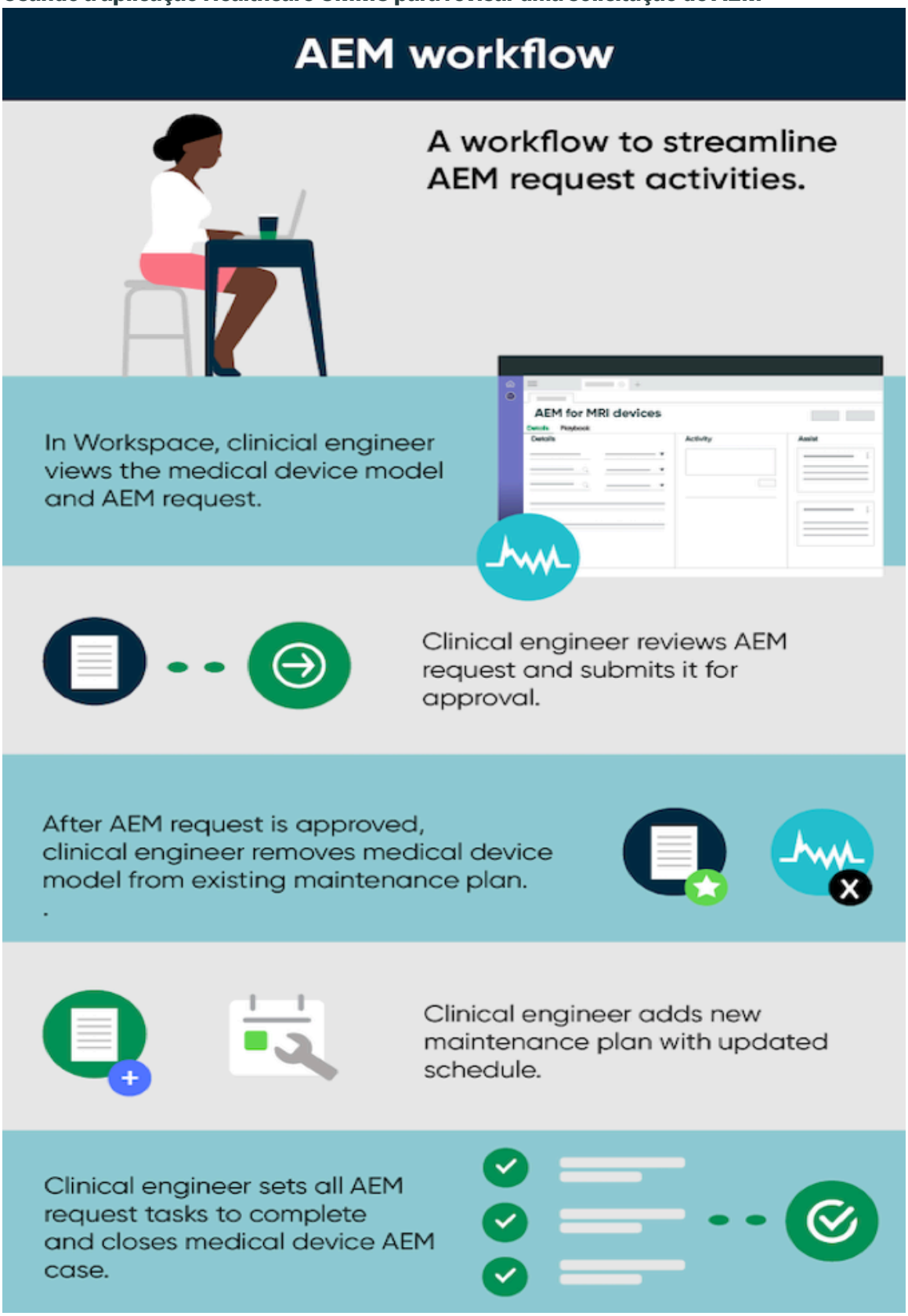
Cenário: um hospital precisa revisar o plano de manutenção existente para todos os dispositivos de MRI associados a um modelo de dispositivo médico. Um colaborador da organização de dispositivos que trabalha no hospital envia o formulário de solicitação para a manutenção alternativa de equipamentos (AEM) do portal de atendimento ao cliente do hospital. O formulário de solicitação do AEM mostra os modelos de dispositivo médico que foram selecionados para permitir a manutenção alternativa no formulário. No formulário de solicitação do AEM, o colaborador insere a organização do solicitante, o modelo do dispositivo médico e outros detalhes e sugere mudanças na programação do plano de manutenção. Quando um caso de AEM de dispositivo médico é criado na instância ServiceNow, o fluxo de trabalho Healthcare CMMS inicia um playbook configurado para os casos de AEM de dispositivo médico. O caso é atribuído a um engenheiro clínico que atua como executante com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer.

O gráfico a seguir mostra como a aplicação Healthcare CMMS é usada para o cenário de revisão de solicitação do AEM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando a aplicação Healthcare CMMS para revisar uma solicitação de AEM



As etapas de fluxo de trabalho a seguir detalham como os engenheiros clínicos com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer usam a aplicação Healthcare CMMS para revisar a solicitação de AEM de um modelo de dispositivo médico:

1. Usa o Espaço para exibir o caso de AEM de dispositivo médico.

2. Em Espaço, exibe as informações completas sobre o modelo do dispositivo médico e os detalhes da solicitação de AEM na guia **Detalhes**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now, e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Healthcare Computerized Maintenance Management System - Cenário de dispositivos médicos fora de serviço

Use a aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) para definir dispositivos médicos como fora de serviço e criar ordens de serviço de descarte para eles.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

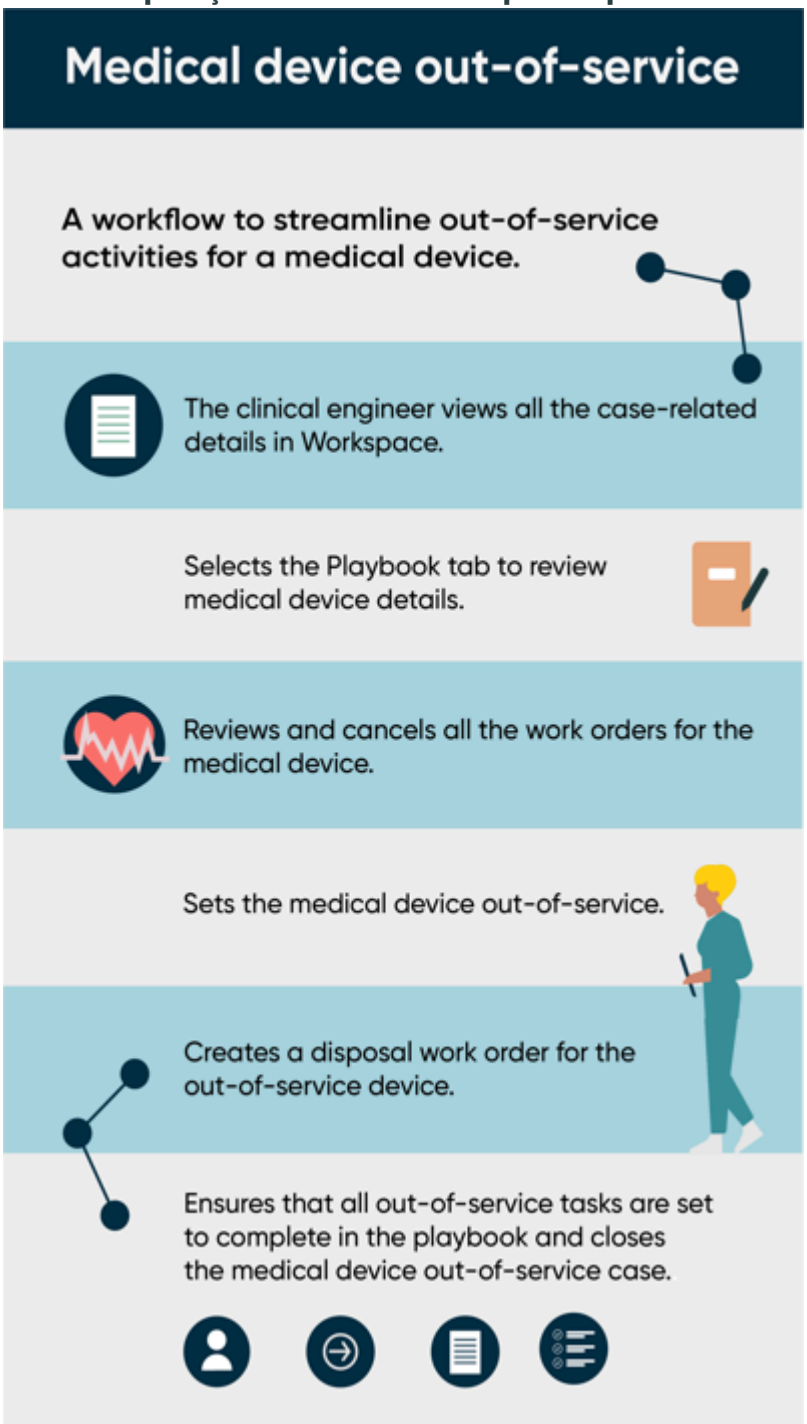
Cenário: um hospital precisa descontinuar ou substituir um dispositivo médico antigo por um novo modelo. Devido a uma falha que o torna irreparável, o dispositivo médico que está sendo substituído precisa ser definido como fora de serviço. Um colaborador da organização de dispositivos que atua como solicitante com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor e que trabalha no local do hospital envia o formulário de solicitação fora de serviço de um portal de atendimento ao cliente do hospital. No formulário de solicitação fora de serviço, o colaborador insere o modelo do dispositivo médico e os detalhes do dispositivo médico, como solicitado por, organização solicitada, modelo do dispositivo, dispositivo, comentários do solicitante para dispositivo médico fora de serviço, descrição resumida. Depois de enviar o formulário de solicitação fora de serviço, um caso de dispositivo médico fora de serviço é criado na instância ServiceNow associada ao portal de atendimento ao cliente do hospital. Para resolver o caso, o fluxo de trabalho Healthcare CMMS inicia um playbook configurado para os casos de dispositivos médicos fora de serviço. O caso é atribuído a um engenheiro clínico que atua como executante com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer.

O fluxo de trabalho a seguir detalha como os engenheiros clínicos com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer usam a aplicação para dispositivos médicos fora de serviço:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando a aplicação Healthcare CMMS para dispositivos médicos fora de serviço



1. Usa o Espaço para exibir o caso de dispositivo médico fora de serviço.
2. Em Espaço, exibe as informações completas sobre o dispositivo médico e seu modelo na guia **Detalhes**.
3. Seleciona a guia **Playbook** para exibir todas as informações necessárias relacionadas ao caso.

   O layout de um playbook permite que os engenheiros clínicos se concentrem nas etapas pelas quais são responsáveis, fornecendo visibilidade total do ciclo de vida do processo de ponta a ponta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Revisa os detalhes do dispositivo médico.
5. Revisa e cancela todas as ordens de serviço do dispositivo médico relacionado.
6. Garante que todas as ordens de serviço sejam canceladas.
7. Define o dispositivo médico como fora de serviço.
8. Cria a ordem de serviço de descarte para o dispositivo fora de serviço.
9. Garante que todas as tarefas fora de serviço estejam definidas como concluídas no playbook e encerra o caso de dispositivo médico fora de serviço.

Healthcare Computerized Maintenance Management System - Relatar cenário de problema de dispositivo médico

Use a aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) para relatar problemas de dispositivos médicos e executar a manutenção corretiva.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

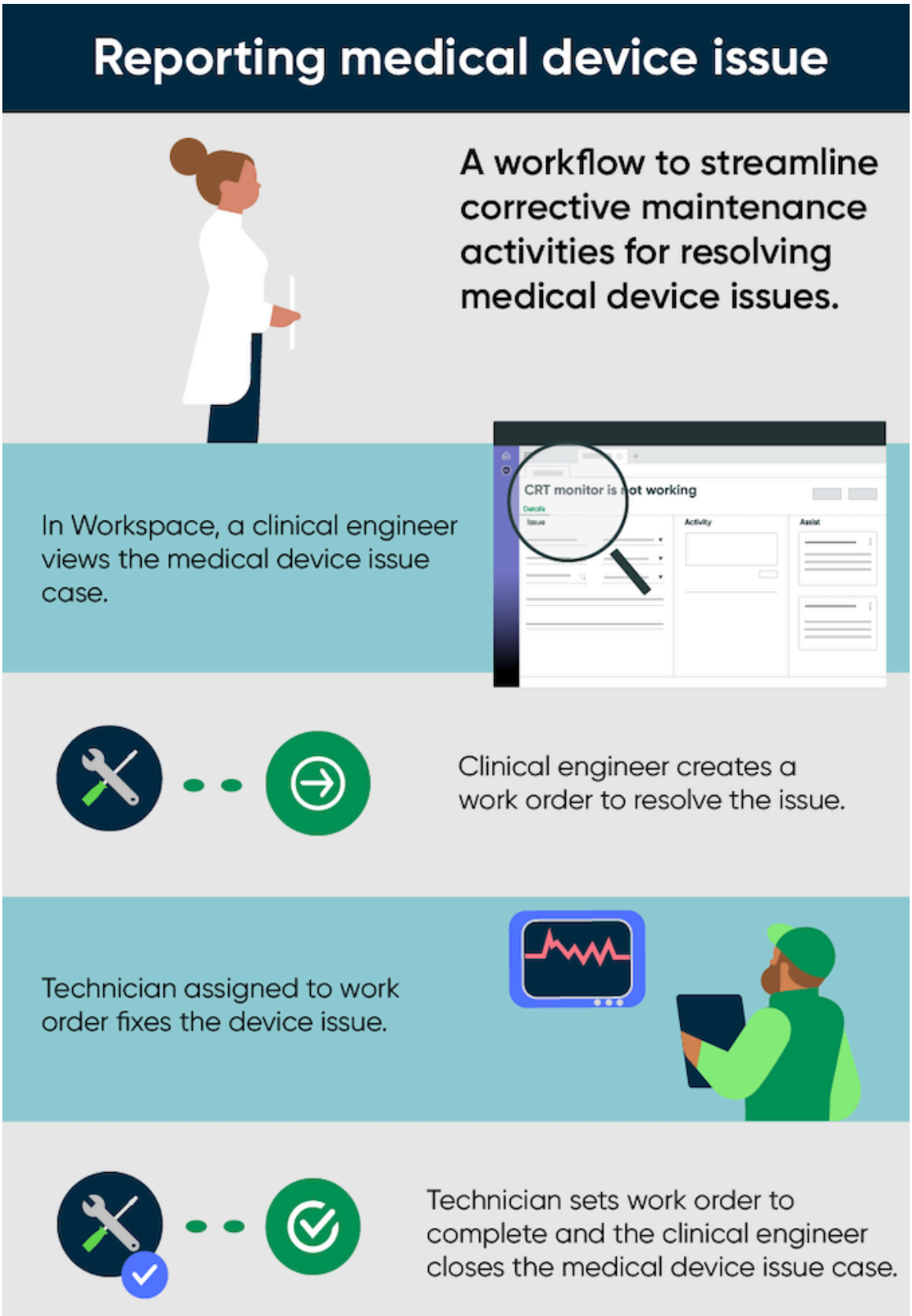
Cenário: um problema é identificado com um dispositivo médico em um hospital e uma manutenção corretiva precisa ser realizada. Um colaborador da organização para dispositivos médicos envia o formulário de problema de dispositivo médico do portal de atendimento ao cliente do hospital. No formulário de problema, o colaborador insere a organização do solicitante, o dispositivo médico, seu modelo e outros detalhes do problema. Quando um caso de problema de dispositivo médico é criado na instância ServiceNow, um engenheiro clínico que atua como executante com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer pode trabalhar no caso.

O gráfico a seguir mostra como a aplicação Healthcare CMMS é usada para resolver o problema do dispositivo médico, conforme discutido no cenário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando a aplicação Healthcare CMMS para resolver um problema de dispositivo médico



Tradução automática

O fluxo de trabalho a seguir detalha como os engenheiros clínicos com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer usam a aplicação Healthcare CMMS para resolver o problema do dispositivo médico:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Usa o Espaço para exibir o caso de problema de dispositivo médico.
2. Em Espaço, exibe as informações completas sobre o dispositivo médico, seu modelo e detalhes do problema na guia **Detalhes**.
3. Cria uma ordem de serviço para resolver o problema.
4. Quando a ordem de serviço é definida como concluída, encerra o caso de problema de dispositivo médico.

Painel do CMMS

O Painel do CMMS é um local central para os usuários do CMMS monitorarem as operações em andamento. O painel inclui relatórios que consultam o banco de dados e exibem os resultados.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

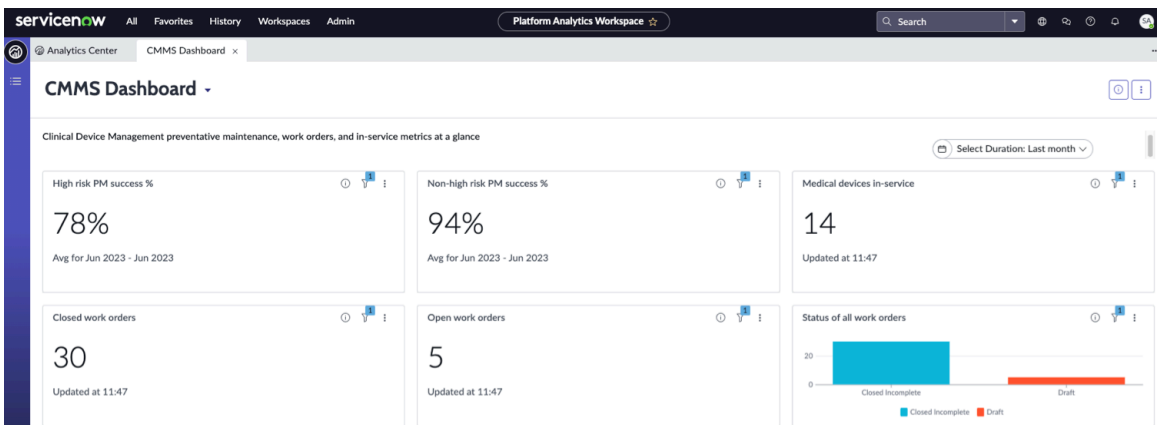
Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Para acessar o Painel do CMMS, instale a aplicação Performance Analytics Content Pack for Healthcare CDM. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Healthcare Computerized Maintenance Management System.

Para exibir o Painel do CMMS, navegue até **Espaço de análise da plataforma** > **Painéis** > **Painel do CMMS**.

Painéis são as páginas iniciais dos produtos na instância. O Painel do CMMS fornece métricas de todos os dispositivos médicos. Também exibe o status de todos os dispositivos médicos. Os widgets podem ser filtrados selecionando a duração.

Painel



- **O percentual de PM de alto risco na duração selecionada** mostra a porcentagem das ordens de serviço planejadas que foram concluídas dentro do prazo para dispositivos médicos de alto risco.
- **O % de PM de risco não elevado na duração selecionada** mostra a porcentagem das ordens de serviço planejadas que foram concluídas dentro do prazo para dispositivos médicos de risco não elevado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Dispositivos médicos em serviço na duração selecionada** mostra o número de dispositivos médicos em serviço na duração selecionada. Clique no widget para exibir a lista de todos os dispositivos médicos em serviço. Você pode exportar a lista de todos os dispositivos médicos em serviço.
- **Ordens de serviço encerradas com vencimento na duração selecionada** mostra o número de ordens de serviço encerradas cuja data de vencimento solicitada está na duração selecionada. Clique no widget para exibir a lista de todas as ordens de serviço encerradas. Você pode exportar a lista de todas as ordens de serviço encerradas.
- **Ordens de serviço em aberto com vencimento na duração selecionada** mostra o número de ordens de serviço em aberto cuja data de vencimento solicitada está na duração selecionada. Clique no widget para exibir a lista de todas as ordens de serviço em aberto. Você pode exportar a lista de todas as ordens de serviço em aberto.
- **O status de todas as ordens de serviço com vencimento na duração selecionada** mostra o status de todas as ordens de serviço. Clique no widget para exibir a lista de todas as ordens de serviço. Você pode exportar a lista de status de todas as ordens de serviço.

Configuração da Healthcare Computerized Maintenance Management System

Configure a aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) para concluir atividades associadas a um dispositivo médico.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Nota:
A aplicação Healthcare CMMS é baseada no modelo de dados Healthcare CMMS que estende o Modelo de dados Healthcare and Life Sciences e armazena todos os casos de dispositivos médicos na tabela Caso de dispositivo médico [sn_hcls_cmms_case].

A tabela a seguir fornece uma visão geral das tarefas de configuração necessárias para Healthcare CMMS.

Tarefas de configuração do Healthcare CMMS

Tarefa	Descrição
Instalar Healthcare CMMS.	Instale a aplicação Healthcare CMMS para trabalhar em dispositivos médicos.
Atribuir funções para Healthcare CMMS usuários.	Atribua funções para controlar o acesso a recursos, capacidades e dados na aplicação Healthcare CMMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração do Healthcare CMMS

Tarefa	Descrição
Use o Healthcare CMMS modelo de dados.	Use tabelas Healthcare CMMS para armazenar os dados relacionados a dispositivos médicos.
Conclua as tarefas de configuração para solicitações em serviço de dispositivo médico.	Configure Healthcare CMMS para definir os dispositivos médicos em serviço.
Conclua as tarefas de configuração para a revisão de solicitações do AEM.	Configure Healthcare CMMS para revisar solicitações de AEM para modelos de dispositivos médicos.
Configure o processo para relatar problemas de dispositivos médicos.	Configure Healthcare CMMS para relatar problemas de dispositivos médicos de um portal de serviços da sua organização de saúde.
Configurar Healthcare CMMS para definir dispositivos médicos fora de serviço	Configure Healthcare CMMS para definir os dispositivos médicos fora de serviço.

Instalar Healthcare Computerized Maintenance Management System

Você pode instalar a aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) (sn_hcls_cmms) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Healthcare CMMS:

Tradução automática

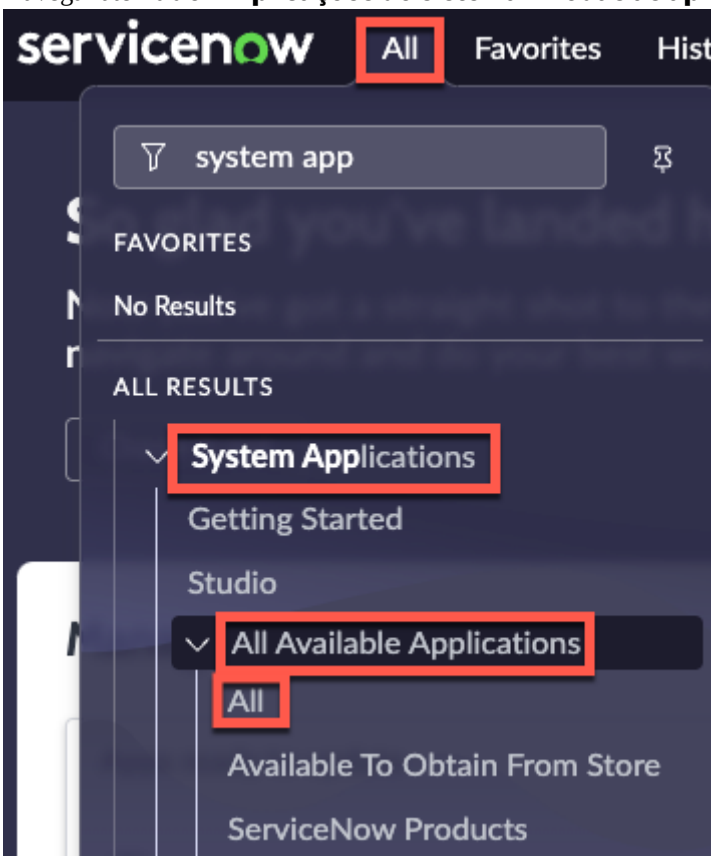
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Funções
- Tabelas
- Plug-ins
- ServiceNow Store aplicações
- Regras de negócio

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Healthcare Computerized Maintenance Management System.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (sn_hcls_cmms) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribuição de funções a Healthcare Computerized Maintenance Management System usuários

Atribua funções para controlar o acesso a recursos, capacidades e dados na aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS).

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Defina o escopo da aplicação como Healthcare Computerized Maintenance Management System usando o seletor de aplicações. Para mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar a aplicação Healthcare CMMS.

Função	Descrição	Contém as funç
sn_hcls_cmms.case_creator	Concede acesso para criar casos de dispositivos médicos.	sn_hcls_cmms
sn_hcls_cmms.case_viewer	Concede acesso para exibir casos de dispositivos médicos.	Nenhum(a)
sn_hcls_cmms.clinical_engineer	Cria e atualiza planos de manutenção para modelos de dispositivos médicos e instala itens-base para dispositivos médicos. Funciona em casos de dispositivos médicos.	• sn_custome • sn_hcls_cmr
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin	Administra quem pode acessar a aplicação Healthcare CMMS.	• sn_hcls_cmr • sn_risk_adva • wm_admin
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician	Trabalha em locais de dispositivos médicos e registra detalhes no formulário de ordem de serviço, incluindo peças usadas e despesas incidentais.	• sn_hcls.devi • sn_hcls.four • sn_hcls_cmr • wm_agent
sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor	Cria casos de dispositivos médicos para uma organização como médico.	• sn_custome • sn_hcls.devi

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Descrição	Contém as funç
	Nota: Para criar casos de dispositivos médicos para uma organização (local de negócios), um usuário com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor deve ser membro da organização e atribuído ao tipo de responsabilidade **de Colaborador do local**. O mapeamento de uma organização e seus membros está incluído na tabela Membro da organização [sn_csm_service_organization_member].	• sn_hcls.four • sn_hcls_cmr
sn_hcls_cmms.sm_agent	Acessa e exibe todos os dados do dispositivo e casos de dispositivos médicos.	• model_mana • sn_fsm_plan • sn_hcls.devi • sn_hcls.four • sn_hcls_cmr • sn_risk_adva • sn_risk_adva

Procedimento

Atribua funções a usuários e grupos usando o recurso de administração de usuários em Now Platform.

- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .

Modelo de dados de Healthcare Computerized Maintenance Management System

A aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) fornece um modelo de dados para uso no fluxo de trabalho Healthcare CMMS.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

O modelo de dados Healthcare CMMS estende o modelo de dados Healthcare and Life Sciences.

O modelo de dados Healthcare CMMS usa a tabela Caso de dispositivo médico [sn_hcls_cmms_case] para armazenar casos de dispositivo médico para dispositivos médicos em serviço, revisando a solicitação de AEM para um modelo de dispositivo médico, resolvendo um problema de dispositivo médico ou dispositivo médico fora de serviço .

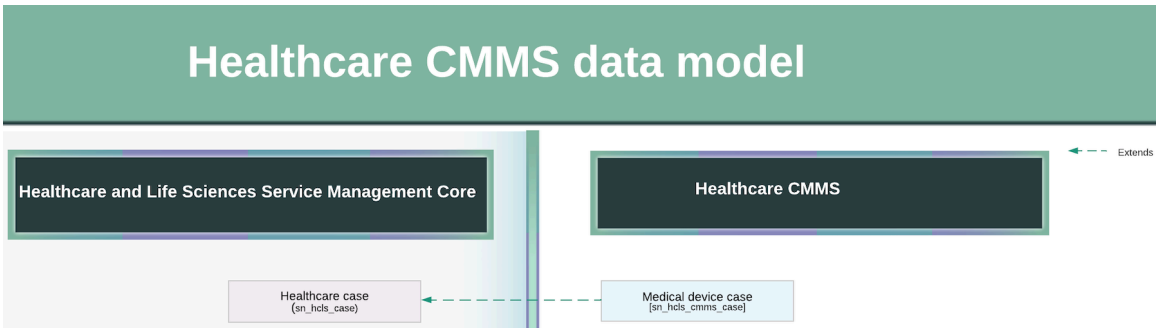
Você pode instalar a aplicação Healthcare CMMS para usar seu modelo de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O diagrama a seguir mostra as tabelas e os respectivos relacionamentos que compõem o modelo de dados Healthcare CMMS.

Modelo de dados de Healthcare CMMS



O modelo de dados Healthcare CMMS usa as seguintes tabelas incluídas na aplicação Healthcare CMMS para armazenar dados.

Tabelas da aplicação Healthcare CMMS

Tabela	Descrição
Caso de dispositivo médico [sn_hcls_cmms_case]	Armazena os casos de dispositivos médicos.

O modelo de dados Healthcare CMMS usa as seguintes tabelas incluídas na aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Tabela	Descrição
Caso de assistência médica [sn_hcls_case]	Oferece suporte aos tipos de caso de saúde.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados Healthcare and Life Sciences.

Configurando Healthcare CMMS para definir dispositivos médicos em serviço

Você deve executar as tarefas de configurações para permitir que os engenheiros clínicos concluam as solicitações de dispositivos médicos em serviço.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração de solicitações em serviço de dispositivo médico

Tarefa	Descrição
Configure um playbook para definir dispositivos médicos em serviço.	Configure um playbook para fornecer orientação passo a passo para definir os dispositivos médicos em serviço.
Configure o questionário de avaliação de risco para definir dispositivos médicos em serviço.	Configure o questionário de avaliação de risco para todos os dispositivos médicos em serviço em um modelo de dispositivo médico usando uma metodologia de avaliação de risco.
Configure o processo para criar dispositivos médicos incluídos em solicitações em serviço de dispositivo médico.	Use pontos de extensão com script para decidir quais dispositivos médicos são criados após o envio de uma solicitação de dispositivo médico em serviço para um dispositivo médico.
Configure o processo de envio de solicitações para colocar dispositivos médicos em serviço	Configure o processo de envio de solicitações para definir os dispositivos médicos em serviço no portal de serviços da sua organização de saúde.

Configuração de playbooks para definir os dispositivos médicos em serviço

Você pode configurar um playbook para fornecer orientação passo a passo para definir os dispositivos médicos em serviço na aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS).

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Como um usuário com a função de administrador, você pode criar um playbook usando Playbooks, um recurso Now Platform®. Para obter mais informações, consulte Designer de automação de processos .

Os playbooks na aplicação Healthcare CMMS usam a experiência de playbook Espaço configurável do CSM. Por padrão, a aplicação Healthcare CMMS inclui o playbook para dispositivos médicos em serviço para ajudar os engenheiros clínicos a resolver casos de dispositivos médicos em serviço.

Configure um playbook navegando até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**. Você pode selecionar uma definição de processo existente ou criar uma nova definição de processo para o playbook associado aos casos de dispositivos médicos. Para obter mais informações, consulte Definições de processo .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Ao configurar uma definição de processo para o playbook associado a casos em serviço de dispositivos médicos, certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como Healthcare Computerized Maintenance Management System usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Configurar o questionário de avaliação de risco para definir dispositivos médicos em serviço

Você pode configurar o questionário de avaliação de risco para definir todos os dispositivos médicos em serviço em um modelo de dispositivo médico usando uma metodologia de avaliação de risco.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Como um usuário com a função de administrador, você pode configurar uma metodologia de avaliação de risco para avaliar os riscos relacionados à identificação de segurança do paciente e à gestão de riscos de conformidade ao definir um dispositivo médico em serviço para sua organização de saúde.

Por padrão, a metodologia `Medical device risk assessment` está disponível para avaliar riscos de dispositivos médicos. Você pode usar a metodologia de avaliação de risco padrão para adicionar um questionário para avaliar os riscos do dispositivo ou criar outra metodologia de avaliação de risco. Para obter mais informações, consulte Configuração de uma metodologia de avaliação de risco .

Observe os seguintes pontos ao configurar uma metodologia de avaliação de risco para avaliar os riscos de dispositivos médicos:

- O tipo de avaliação de risco deve ser **Risco residual**.
- O contexto de avaliação está configurado para a tabela Item-base de instalação de dispositivo médico [sn_hcls_medical_device_install_base_item].
- A avaliação residual é gerada quando você salva uma metodologia de avaliação de risco. Em seguida, você deve criar e mapear os fatores ou questionários manuais publicados para a avaliação residual gerada e publicar a avaliação e a metodologia.

  Nota:
  As limitações de caracteres para fatores manuais são:

  - 100 caracteres para fator manual (pergunta)
  - 50 caracteres para escolha de fator manual (resposta)

- A classificação de risco residual é mapeada para a coluna **Pontuação de risco** (campo) da tabela Item-base de instalação de dispositivo médico [sn_hcls_medical_device_install_base_item] por padrão. Portanto, a pontuação de risco é exibida no playbook para definir dispositivos médicos em serviço. Você pode modificar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a classificação de risco residual para outra coluna (campo) da tabela Item-base de instalação de dispositivo médico [sn_hcls_medical_device_install_base_item].

- A ação de IU para avaliação de risco pode ser configurada para a exibição Now Platform. Para obter mais informações, consulte o artigo Práticas recomendadas para executar qualquer avaliação de objeto [KB0826429] na Base de conhecimento Now Support.

Configure o processo para criar dispositivos médicos incluídos em solicitações em serviço

Use pontos de extensão com script para decidir quais dispositivos médicos são criados após o envio de uma solicitação em serviço de um dispositivo médico.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Definir o escopo da aplicação como Healthcare Computerized Maintenance Management System usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) instala o script sn_hcls_cmms.CreateDevicesForOnboardCase, a inclusão de script CreateDevicesForOnboardCase e o ponto de extensão CreateDevicesForOnboardCase.

O script sn_hcls_cmms.CreateDevicesForOnboardCase é pré-configurado para definir o formulário de solicitação em serviço de dispositivos médicos disponível por padrão na aplicação. Antes de criar um caso de solicitação em serviço de dispositivo médico, a aplicação executa o script sn_hcls_cmms.CreateDevicesForOnboardCase e usa a seguinte lógica de fluxo de trabalho de envio para criar registros e evitar a duplicação de registros:

1. Crie um dispositivo médico se o número de série do dispositivo não existir.
2. Crie um modelo de dispositivo médico se não existir um ou associe o dispositivo médico a um modelo existente, conforme incluído no formulário de solicitação em serviço de dispositivo médico.
3. Crie ordens de serviço para a inspeção inicial de dispositivos médicos.
4. Defina o estado dos dispositivos como **Instalado** quando o caso em serviço de dispositivo médico estiver definido como **Encerrado concluído**.

O uso de pontos de extensão facilita a integração de personalizações sem precisar alterar o código de base. Você pode estender a funcionalidade padrão da base usando scripts personalizados. Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Uma implementação está disponível no sistema de base para pontos de extensão com script. Você pode modificar os dados e adicionar campos adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Na coluna **Nome da API**, pesquise e clique em **sn_hcls_cmms.CreateDevicesForOnboardCase**.
3. No formulário Ponto de extensão, selecione uma inclusão de script para usar o ponto de extensão CreateDevicesForOnboardCase criando e registrando uma inclusão de script personalizada.

   Você pode consultar a inclusão de script `CreateDevicesForOnboardCase` fornecida com a aplicação para criar uma inclusão de script personalizada para definir os casos em serviço de dispositivo médico. Para obter mais informações, consulte Registering custom script includes against the scripted extension points .

4. Personalize a lógica do fluxo de trabalho de envio do formulário de solicitação em serviço do dispositivo médico adicionando os métodos createDevices,checkForDuplicateDevices, checkForDuplicateDevicesForNewModel, associateToExistingModel, createModel, createInspectionWorkOrders, installDevicese cancelDevices à inclusão de script que implementa o ponto de extensão CreateDevicesForOnboardCase.
   Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possuir o menor número de ordem será executada primeiro.

Personalizações em serviço de dispositivos médicos

Personalização	Implementação
Crie um dispositivo médico somente quando o modelo selecionado contiver um dispositivo com um número de série exclusivo.	Inclua o método createDevices do ponto de extensão CreateDevicesForOnboardCase na implementação.
Ao selecionar um modelo de dispositivo médico existente, verifique se os números de série dos dispositivos médicos incluídos na solicitação em serviço de dispositivo médico existem.	Inclua o método checkForDuplicateDevices do ponto de extensão CreateDevicesForOnboardCase na implementação.
Ao adicionar um novo modelo de dispositivo médico, verifique se os números de série dos dispositivos médicos incluídos na solicitação em serviço de dispositivo médico existem.	Inclua o método checkForDuplicateDevicesForNewModel do ponto de extensão CreateDevicesForOnboardCase na implementação.
Verifique se existe algum modelo de dispositivo médico existente com o mesmo nome, número de série e fabricante incluído na solicitação em serviço de dispositivo médico e associe o modelo do dispositivo médico ao caso em serviço de dispositivo médico.	Inclua o métodoassociateToExistingModel do ponto de extensão CreateDevicesForOnboardCase na implementação.
Crie um modelo de dispositivo médico com o nome, número de série, fabricante e descrição incluídos na solicitação em serviço de dispositivo	Inclua o método createModel do ponto de extensão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personalização	Implementação
médico e associe o modelo de dispositivo médico ao caso em serviço de dispositivo médico.	CreateDevicesForOnboardCase na implementação.
Crie ordens de serviço para a inspeção inicial de cada dispositivo médico incluído no caso de dispositivo médico em serviço.	Inclua o método createInspectionWorkOrders do ponto de extensão CreateDevicesForOnboardCase na implementação.
Defina o status dos dispositivos médicos associados ao caso em serviço de dispositivo médico como **Instalado**.	Inclua o método installDevices do ponto de extensão CreateDevicesForOnboardCase na implementação.
Defina o status dos dispositivos médicos associados ao caso em serviço de dispositivo médico como **Cancelado**.	Inclua o método cancelDevices do ponto de extensão CreateDevicesForOnboardCase na implementação.

5. No formulário de Ponto de extensão, clique em **"Atualizar"**.

Configurar o processo de envio de solicitações em serviço de dispositivos médicos para dispositivos médicos

Você pode configurar o processo de envio de solicitações para os dispositivos médicos em serviço no portal de serviços da sua organização de saúde.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Por padrão, os usuários com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor podem criar casos em serviço de dispositivos médicos a partir de uma página do Portal de atendimento ao cliente de uma organização de saúde. A opção *Medical device in-service* está disponível no menu Caso na página do Portal de atendimento ao cliente para criar casos em serviço de dispositivos médicos.

Como um usuário com a função de administrador, você pode usar o produtor de registro *Medical device in-service*, que está disponível por padrão, ou criar seu próprio produtor de registro para habilitar a criação de casos em serviço de dispositivo médico a partir de um portal de serviços. Você pode incluir o produtor de registro para criar casos em serviço de dispositivo médico em um catálogo de serviços e exibir o catálogo de serviços como um módulo na página do portal de serviços. Você pode habilitar usuários com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor para usar o módulo para criar casos em serviço de dispositivo médico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para saber mais sobre produtores de registro e catálogos de serviço, consulte Produtor de registro e Configuração de um catálogo de serviços.

Configuração de Healthcare CMMS para a revisão de solicitações de AEM

Você deve executar as tarefas de configurações para permitir que os engenheiros clínicos concluam as solicitações de revisão para manutenção de equipamento alternativo (AEM) associadas a dispositivos médicos.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Tarefas de configuração de solicitações de revisão do AEM de dispositivo médico

Tarefa	Descrição
Configure um playbook para revisar as solicitações de AEM de dispositivos médicos.	Configure um playbook para fornecer orientação passo a passo para resolver casos de dispositivos médicos para revisar a solicitação de AEM para um modelo de dispositivo médico.
Como configurar o processo de envio de solicitações do AEM.	Configure o processo para enviar solicitações de AEM no portal de serviços da sua organização de saúde.
Configure o processo de aprovação do AEM para um modelo de dispositivo médico.	Defina as condições para aprovação de mudanças no plano de manutenção atual para um modelo de dispositivo médico associado a um caso de AEM de dispositivo médico.

Configuração de playbooks para revisar solicitações de AEM para dispositivos médicos

Configure um playbook para fornecer orientação passo a passo para resolver casos de dispositivos médicos para revisar solicitações de manutenção de equipamentos alternativos (AEM) na aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS).

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como um usuário com a função de administrador, você pode criar um playbook usando Playbooks, um recurso Now Platform®. Para obter mais informações, consulte Designer de automação de processos.

Os playbooks na aplicação Healthcare CMMS usam a experiência de playbook Espaço configurável do CSM. Por padrão, a aplicação Healthcare CMMS inclui o playbook para revisar solicitações de AEM para modelos de dispositivos médicos e seus dispositivos para ajudar os engenheiros clínicos a resolver casos de AEM de dispositivos médicos.

Configure um playbook navegando até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**. Você pode selecionar uma definição de processo existente ou criar uma nova definição de processo para o playbook associado aos casos de dispositivos médicos. Para obter mais informações, consulte Definições de processo.

Nota:
Ao configurar uma definição de processo para o playbook associado a casos de AEM de dispositivos médicos, certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como Healthcare Computerized Maintenance Management System usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações.

Como configurar o processo de envio de solicitações do AEM

Você pode configurar o processo para solicitar a revisão da manutenção alternativa de equipamento (AEM) dos modelos de dispositivos médicos em um portal de serviços da sua organização de assistência médica.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Por padrão, os usuários com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor podem criar casos de AEM de dispositivo médico a partir de uma página do Portal de atendimento ao cliente de uma organização de saúde. A opção *`Request AEM review`* está disponível no menu Caso na página do Portal de atendimento ao cliente para criar casos de AEM de dispositivos médicos.

Como um usuário com a função de administrador, você pode usar o produtor de registro *`Request AEM review`*, disponível por padrão, ou criar seu próprio produtor de registro para habilitar a criação de casos de AEM de dispositivo médico a partir de um portal de serviços. Você pode incluir o produtor de registro para criar casos de AEM de dispositivo médico em um catálogo de serviços e exibir o catálogo de serviços como um módulo na página do portal de serviços. Você pode habilitar usuários com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor para usar o módulo para criar casos de AEM de dispositivos médicos.

Para saber mais sobre produtores de registro e catálogos de serviço, consulte Produtor de registro e Configuração de um catálogo de serviços.

Como configurar o processo de aprovação de solicitações do AEM

Você pode definir as condições para aprovação de mudanças no plano de manutenção atual para um modelo de dispositivo médico associado a um caso de AEM de dispositivo médico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Como um usuário com a função de administrador, você pode configurar tabelas de decisão para iniciar o fluxo de trabalho de aprovação para uma solicitação de manutenção de equipamento alternativa (AEM) quando a condição de decisão for atendida para um caso de AEM de dispositivo médico. Por exemplo, como parte do processo de programação do plano de manutenção, você pode definir condições para enviar a solicitação de AEM para aprovação a usuários específicos para revisar e aprovar o plano quando o estado do AEM do dispositivo médico estiver definido como **Revisão em andamento**.

Você configura tabelas de decisão para casos de AEM de dispositivos médicos navegando até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas de Decisão**. Ao configurar tabelas de decisão para casos de AEM de dispositivo médico, associe a coluna na tabela Caso de dispositivo médico [sn_hcls_cmms_case] como uma entrada de decisão. Por padrão, a tabela de decisão de aprovação do AEM de dispositivo médico está disponível na aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) para configurar as condições de decisão para a aprovação de solicitações do AEM.

A regra de negócio **Acionar aprovação de AEM de dispositivo médico** é executada quando um engenheiro clínico seleciona **Solicitar aprovação** durante a revisão de uma solicitação de AEM no playbook. A regra de negócio aciona o fluxo de trabalho de aprovação, se disponível, para a revisão do AEM. Quando as condições de decisão são atendidas, a solicitação de aprovação é enviada a todos os aprovadores. Se nenhum fluxo de trabalho de aprovação estiver disponível, a solicitação do AEM será aprovada automaticamente.

Nota:
Ao configurar o fluxo de aprovação de decisão usando o recurso Workflow Studio, certifique-se de que o campo **Aprovação** configurado para a tabela Caso de dispositivo médico [sn_hcls_cmms_case] esteja definido como **Aprovação** somente para o último nível da ação de aprovação. Para obter mais informações, consulte Etapa Solicitar aprovação .

Para saber mais, consulte Decision Tables .

Configurar Healthcare CMMS para definir dispositivos médicos fora de serviço

Você deve executar as tarefas de configuração para permitir que os engenheiros clínicos concluam as solicitações fora de serviço dos dispositivos médicos.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração de solicitações de dispositivos médicos fora de serviço

Tarefa	Descrição
Configuração de playbooks para definir dispositivos médicos fora de serviço.	Configure um playbook para fornecer orientação passo a passo para definir dispositivos médicos fora de serviço.
Configurar o processo para enviar solicitações de dispositivos médicos fora de serviço para dispositivos médicos.	Configure o processo de envio de solicitações para definir dispositivos médicos fora de serviço no portal de serviços da sua organização de saúde.

Configuração de playbooks para definir dispositivos médicos fora de serviço

Você pode configurar um playbook para fornecer orientação passo a passo para definir dispositivos médicos fora de serviço na aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS).

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Como um usuário com a função de administrador, você pode criar um playbook usando Playbooks, um recurso Now Platform®. Para obter mais informações, consulte Designer de automação de processos .

Os playbooks na aplicação Healthcare CMMS usam a experiência de playbook Espaço configurável do CSM. Por padrão, a aplicação Healthcare CMMS inclui o playbook para dispositivos médicos fora de serviço para ajudar os engenheiros clínicos a resolver casos de dispositivos médicos fora de serviço.

Configure um playbook navegando até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**. Você pode selecionar uma definição de processo existente ou criar uma nova definição de processo para o playbook associado aos casos de dispositivos médicos. Para obter mais informações, consulte Definições de processo .

Nota:
Ao configurar uma definição de processo para o playbook associado a casos de dispositivos médicos fora de serviço, certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como Healthcare Computerized Maintenance Management System usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Configurar o processo para enviar solicitações de dispositivos médicos fora de serviço para dispositivos médicos

Você pode configurar o processo de envio de solicitações para definir dispositivos médicos fora de serviço no portal de serviço da sua organização de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Por padrão, os usuários com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor podem criar casos de dispositivos médicos fora de serviço a partir de uma página do Portal de atendimento ao cliente de uma organização de saúde. A opção *Medical device out-of-service* está disponível no menu Caso na página do Portal de atendimento ao cliente para criar casos de dispositivos médicos fora de serviço.

Como um usuário com a função de administrador, você pode usar o produtor de registro *Medical device out-of-service*, que está disponível por padrão, ou criar seu próprio produtor de registro para habilitar a criação de casos de dispositivos médicos fora de serviço a partir de um portal de serviços. Você pode incluir o produtor de registro para criar casos de dispositivos médicos fora de serviço em um catálogo de serviços e exibir o catálogo de serviços como um módulo na página do portal de serviços. Você pode habilitar usuários com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor para usar o módulo para criar casos de dispositivos médicos fora de serviço.

Para saber mais sobre produtores de registro e catálogos de serviço, consulte Produtor de registro e Configuração de um catálogo de serviços.

Configurar o processo para relatar problemas de dispositivos médicos

Você pode configurar o processo para relatar problemas de dispositivos médicos em um portal de serviços da sua organização de saúde.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Por padrão, os usuários com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor podem criar casos de problemas de dispositivos médicos a partir de uma página do Portal de atendimento ao cliente de uma organização de saúde. A opção *Report medical device issue* está disponível no menu Caso na página do Portal de atendimento ao cliente para criar casos de problemas de dispositivos médicos.

Como um usuário com a função de administrador ou colaborador, você pode usar o produtor de registro *Report medical device issue*, que está disponível por padrão, ou criar seu próprio produtor de registro para permitir a criação de casos de problemas de dispositivos médicos em um portal de serviços. Você pode incluir o produtor de registro para criar casos de problemas de dispositivo médico em um catálogo de serviços e exibir o catálogo de serviços como um módulo na página do portal de serviços. Você pode habilitar usuários com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor para usar o módulo para criar casos de problemas de dispositivos médicos.

Para saber mais sobre produtores de registro e catálogos de serviço, consulte Produtor de registro e Configuração de um catálogo de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como gerenciar casos de dispositivos médicos no Espaço

Você pode usar Espaço para gerenciar casos de dispositivos médicos.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Como engenheiro clínico, gerencie os seguintes tipos de casos de dispositivos médicos em Espaço:

Caso de dispositivo médico em serviço

Quando uma solicitação de dispositivo médico em serviço é enviada de um portal de serviços, um caso de dispositivo médico em serviço é criado. Como engenheiro clínico, você pode usar Espaço para exibir casos de dispositivos médicos em serviço e concluir a solicitação em serviço de um dispositivo médico.

Caso AEM de dispositivo médico

Quando uma solicitação para revisar uma solicitação de manutenção de equipamento alternativa (AEM) para um modelo de dispositivo médico é enviada de um portal de serviços, um caso de AEM de dispositivo médico é criado. Como engenheiro clínico, você pode usar Espaço para exibir casos de AEM de dispositivos médicos e concluir a solicitação de revisão de AEM para um modelo de dispositivo médico.

Caso de problema com dispositivo médico

Quando um problema de dispositivo médico é relatado em um portal de serviços, um caso de problema de dispositivo médico é criado. Como engenheiro clínico, você pode usar Espaço para exibir casos de problemas de dispositivos médicos e executar a manutenção corretiva de dispositivos médicos para resolver problemas de dispositivos médicos.

Caso de dispositivo médico fora de serviço

Quando uma solicitação para definir um dispositivo médico como fora de serviço é enviada de um portal de serviço, um caso de dispositivo médico fora de serviço é criado. Como engenheiro clínico, você pode usar Espaço para exibir casos de dispositivos médicos fora de serviço e concluir a solicitação de um dispositivo médico fora de serviço.

Exibição da página principal de casos de dispositivos médicos no Espaço

Como engenheiro clínico, você pode usar a página principal do Espaço para verificar e acessar rapidamente casos de dispositivos médicos.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

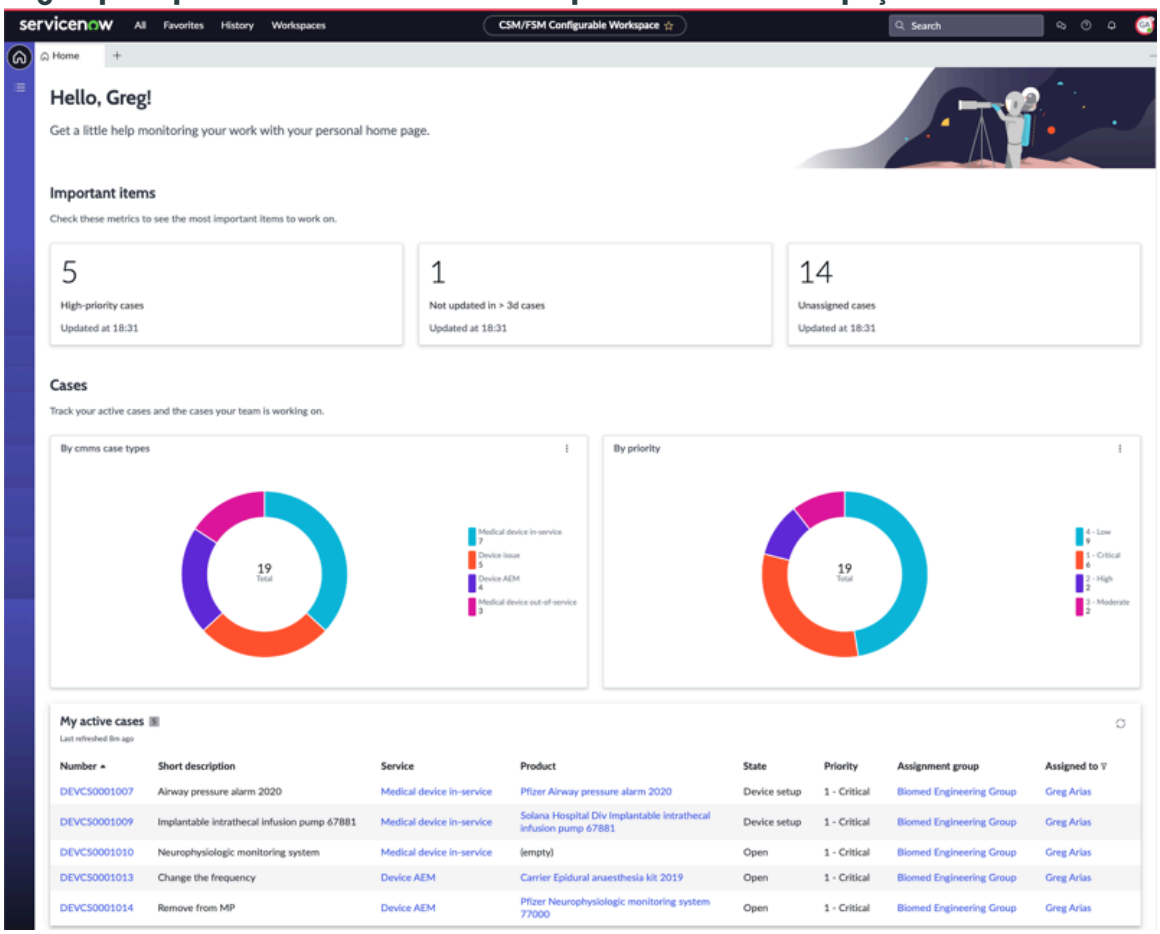
Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

A página principal do Espaço fornece uma visão geral dos casos de dispositivos médicos atribuídos a você e seus grupos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página principal de casos relacionados a dispositivos médicos Espaço



Função necessária

Os engenheiros clínicos devem ter a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer para usar o Espaço. Para obter mais informações, consulte Atribuir funções a usuários do CMMS para assistência médica.

Como acessar e usar a página principal

Para acessar Healthcare CMMS, navegue até **Tudo** > *Healthcare CMMS* > **Espaço**.

A página principal Espaço inclui componentes que exibem informações de casos de dispositivos médicos, além de visualizações que detalham ainda mais os dados do componente. Cada visualização está conectada a uma fonte de dados. Por exemplo, o componente Novos casos inclui visualizações para novos casos.

Como engenheiro clínico, você pode executar as seguintes tarefas na página principal do Espaço:

- Exiba as informações do caso apresentadas em cada componente.
- Detalhe cada componente para ver a lista de casos por trás da pontuação única.
- Navegue até registros individuais nas listas de casos.

Exibição de dados

A página principal Espaço para casos de dispositivos médicos é igual à página principal de Espaço para todos os casos relacionados à saúde e exibe dados relacionados a casos de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

saúde, incluindo casos criados para dispositivos médicos em serviço, revisando solicitações de AEM para modelos de dispositivos médicos, abordando problemas de dispositivos médicos e dispositivos médicos fora de serviço. Para obter mais informações, consulte Exibição da página principal de casos relacionados à saúde no Espaço.

Nota:
Seu administrador pode personalizar a página principal do Espaço e mudar os dados que aparecem nela.

Como gerenciar casos em serviço de dispositivos médicos em Espaço

Você pode usar Espaço para gerenciar casos em serviço de dispositivos médicos.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Quando uma solicitação para definir um dispositivo médico em serviço é enviada de um portal de serviços, um caso de dispositivo médico em serviço é criado para um engenheiro clínico trabalhar. Como engenheiro clínico com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer, você pode revisar a solicitação em serviço do dispositivo médico, criar o dispositivo médico e o modelo de dispositivo médico ou associar o dispositivo médico a um modelo existente para concluir a solicitação em serviço do dispositivo médico.

Casosem serviço de dispositivo médico que gerenciam tarefas

Tarefa	Descrição
Acessar o Espaço.	Use a página inicial em Espaço para verificar e acessar rapidamente casos em serviço de dispositivos médicos.
Exibir um dispositivo médico em serviço caso em Espaço.	Exiba um caso de dispositivo médico em serviço em Espaço para concluir as atividades de um dispositivo médico em serviço.
Entenda o ciclo de vida de um dispositivo médico em serviço caso.	Entenda os vários estados de um caso em serviço de dispositivo médico.
Trabalhar em um dispositivo médico em serviço caso.	Use o playbook disponível com a aplicação Healthcare CMMS para gerenciar casos em serviço de dispositivos médicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casosem serviço de dispositivo médico que gerenciam tarefas

Tarefa	Descrição
Avalie os riscos do dispositivo médico.	Avalie os riscos e conclua suas avaliações quando um dispositivo médico estiver definido como em serviço e envie a avaliação para os aprovadores relevantes.

Exibir um caso em serviço de dispositivo médico em Espaço

Exiba um caso de dispositivo médico em serviço em Espaço para concluir o processo de dispositivos médicos em serviço.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Você deve ter acesso a casos em serviço de dispositivos médicos.

Função necessária: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > *Healthcare CMMS* > **Espaço**.
2. Veja os casos em serviço de dispositivos médicos atribuídos a você ou aos seus grupos.
   - Exibir casos em serviço de dispositivos médicos atribuídos a você navegando até **Listas** > **Caso de dispositivo médico em serviço** > **Meus casos**.
   - Para exibir todos os casos em serviço de dispositivos médicos em aberto atribuídos a você, navegue até **Listas** > **Caso de dispositivo médico em serviço** > **Meus casos em aberto**.
   - Exiba casos em serviço de dispositivos médicos que pertencem aos seus grupos, mas não foram atribuídos a ninguém, navegando até **Listas** > **Caso de dispositivo médico em serviço** > **Casos não atribuídos dos meus grupos**.
   - Exibir todos os casos de dispositivos médicos em serviço navegando até **Listas** > **Caso de dispositivo médico em serviço** > **Tudo**.
3. Clique no link para o caso que você deseja exibir.

Resultado

A página de caso em serviço de dispositivo médico selecionado é aberta em outra guia em Espaço exibindo os seguintes componentes:

Playbook

As atividades acionáveis usadas para concluir o fluxo de trabalho em serviço de dispositivo médico.

Detalhes

Detalhes do caso de dispositivo médico em serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ordens de serviço

Ordens de serviço para a inspeção inicial de dispositivos médicos.

Itens-base de instalação afetados

Dispositivos médicos configurados como itens-base de instalação.

Um caso de dispositivo médico em serviço é um tipo de caso de dispositivo médico baseado em um caso de saúde que, em vez disso, se baseia em um caso de atendimento ao cliente. Dependendo das configurações feitas pelo administrador e da sua função, guias adicionais semelhantes a um caso de atendimento ao cliente podem ser exibidas para o caso de dispositivo médico em serviço.

Para obter mais informações sobre as guias disponíveis para um caso de atendimento ao cliente, consulte Formulário de caso de atendimento ao cliente .

Ciclo de vida de um caso em serviço de dispositivo médico

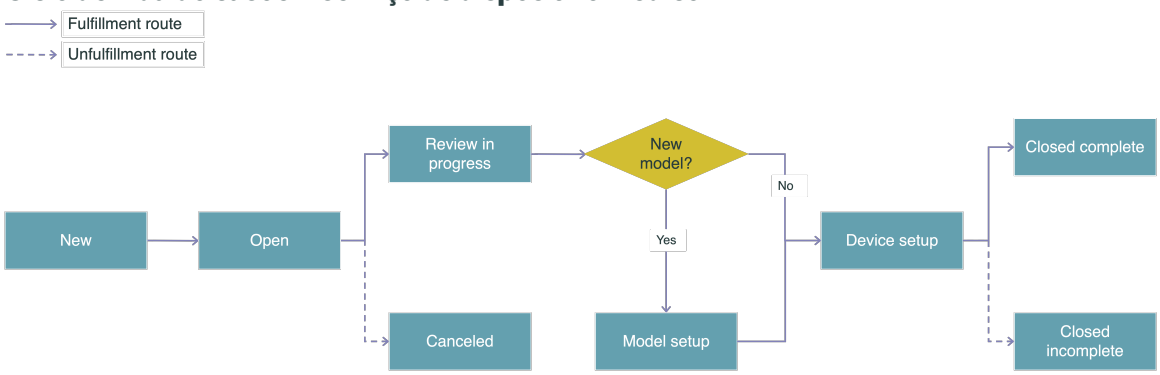
Os casosem serviço de dispositivo médico na aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) podem estar em um dos vários estados à medida que progridem no ciclo de execução.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

O diagrama a seguir mostra os diferentes estados de um caso em serviço de dispositivo médico.

Ciclo de vida do casoem serviço de dispositivo médico



Estados do casoem serviço de dispositivo médico

Estado	Descrição
Novo(a)	O caso dedispositivo médico em serviço foi criado, mas ainda não foi atribuído a ninguém.
Aberto	O casode dispositivo médico em serviço foi atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados do casoem serviço de dispositivo médico

Estado	Descrição
Revisão em andamento	O casode dispositivo médico em serviço está sendo revisado por um engenheiro clínico.
Configuração do modelo	Um novo modelo de dispositivo médico está sendo criado e um plano de manutenção está sendo criado para o modelo. **Nota:** O estado **de configuração do modelo** ocorre quando um novo modelo de dispositivo médico é solicitado para o dispositivo médico.
Configuração do dispositivo	O dispositivo médico está sendo adicionado à aplicação, os riscos estão sendo avaliados para o dispositivo médico e a ordem de serviço para a inspeção inicial do dispositivo médico está sendo concluída.
Encerrado totalmente	O casoem serviço de dispositivo médico foi encerrado com o código de resolução e anotações, e o processo em serviço do dispositivo médico foi concluído.
Encerrado incompleto	O casode dispositivo médico em serviço foi marcado como incompleto porque o dispositivo médico não estava em serviço.
Cancelado	O caso dedispositivo médico em serviço foi cancelado porque era uma solicitação inválida.

Nota:
Você não pode editar um caso em serviço de dispositivo médico quando o estado do caso está definido como **Encerrado concluído**, **Encerrado incompleto**ou **Cancelado**.

Como trabalhar em um caso em serviço de dispositivo médico em Espaço

Use o playbook disponível com a aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) para gerenciar casos de dispositivos médicos em serviço e concluir solicitações para definir os dispositivos médicos em serviço.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

A experiência do playbook fornece aos executantes visibilidade sobre fluxos de trabalho entre negócios e as atividades acionáveis usadas para concluir esses fluxos de trabalho. Quando a Playbook Experience é ativada com Espaço em Healthcare CMMS, a guia **Playbook**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

aparece para um caso em serviço de dispositivo médico. Para obter mais informações sobre como interagir com um playbook, consulte Interagir com playbook .

Como engenheiro clínico com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer, você pode usar o playbook Healthcare CMMS para concluir todas as atividades em serviço de dispositivos médicos para um dispositivo médico. Você pode acessar a guia **Playbook** no seu Espaço quando um caso em serviço de dispositivo médico é atribuído a você. O fluxo de trabalho Healthcare CMMS preenche os dados de caso de todas as atividades iniciadas na guia **Playbook**. Você pode selecionar uma fase no playbook para concluir as atividades associadas a ela.

Por padrão, as fases a seguir estão disponíveis para você como engenheiro clínico com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer na guia **Playbook** do Espaço.

Healthcare CMMS fases do playbook para casos em serviço de dispositivo médico

Fase	Descrição
Ingestão de modelo de dispositivo médico	Revise o modelo de dispositivo médico associado ao dispositivo médico.
Admissão do plano de manutenção	Capture ou revise a preferência de investigação de benefícios escolhida pelo paciente e gerencie as atividades de pré-autorização.
Admissão de dispositivo médico	Revise os dispositivos médicos que estarão em serviço e as ordens de serviço criadas para a inspeção inicial desses dispositivos.
Planos de manutenção	Revise os planos de manutenção selecionados para os dispositivos médicos que estarão em serviço.
Revisar e confirmar	Feche a solicitação em serviço de dispositivo médico.

Nota:
O estado do caso de dispositivo médico em serviço progride conforme você conclui uma fase no playbook. Para obter mais informações, consulte Ciclo de vida de um caso em serviço de dispositivo médico.

Revisão do modelo de dispositivo médico

Na fase **de admissão de modelo de dispositivo médico** do playbook, conclua a atividade **Revisar modelo** revisando o nome, o número e os detalhes do fabricante, incluindo a descrição resumida inserida para um modelo de dispositivo médico incluído em uma solicitação em serviço de dispositivo médico e modifique os detalhes, se necessário.

Nota:
Se não houver nenhum novo modelo necessário para o dispositivo médico, a fase **de admissão do modelo de dispositivo médico** não aparecerá no playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como gerenciar planos de manutenção

Na fase **de admissão do plano de manutenção** do playbook, conclua a atividade **Gerenciar planos de manutenção** gerenciando os planos e cronogramas de manutenção do dispositivo médico. Você pode criar um novo plano de manutenção clicando em **Adicionar plano** e criando um plano de trabalho na página Plano de trabalho.

Na nova página Plano de trabalho, as condições necessárias e as condições definidas são preenchidas automaticamente.

Nota:
Se não houver nenhum novo modelo necessário para o dispositivo médico, a fase **de admissão do plano de manutenção** não aparecerá no playbook.

Como concluir as atividades de admissão de dispositivos médicos

Na fase **de admissão de dispositivo médico** do playbook, conclua as seguintes atividades:

1. **Revisar dispositivos**: revise os dispositivos médicos incluídos em um modelo de dispositivo médico e edite seus detalhes, se necessário. Você também avalia os riscos de um dispositivo médico. Quando a avaliação de risco é concluída, a pontuação de risco é exibida para o dispositivo. Para obter mais informações, consulte Avaliar os riscos ao colocar um dispositivo médico em serviço.

   Depois que o dispositivo médico é revisado, uma ordem de serviço para a inspeção inicial de cada dispositivo incluído no modelo é criada automaticamente.

2. **Revisar ordens de serviço**: marque esta etapa como concluída quando um técnico concluir a ordem de serviço associada ao dispositivo. Você também pode exibir todas as ordens de serviço associadas ao modelo de dispositivo médico ou criar outra ordem de serviço clicando em **Exibir tudo**.

Revisando planos de manutenção

Na fase **Planos de manutenção** do playbook, revise a programação do plano de manutenção do dispositivo que é preenchido automaticamente a partir do modelo do dispositivo médico.

Como fechar a solicitação em serviço de dispositivo médico

Na fase **Revisar e confirmar** do playbook, conclua a atividade **Encerrar caso** aguardando até que todas as outras atividades sejam concluídas e, em seguida, selecionando um código de resolução e adicionando anotações de resolução.

Nota:
Depois que o estado do caso em serviço de dispositivo médico for definido como **Encerrado concluído**, o estado do dispositivo médico será definido automaticamente como **Instalado**.

Avaliar os riscos ao colocar um dispositivo médico em serviço

Avalie os riscos relacionados à identificação de segurança do paciente e à gestão de riscos de conformidade ao definir um dispositivo médico em serviço e envie a avaliação para os aprovadores relevantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

- Seu administrador deve ter configurado uma metodologia de avaliação de risco para definir um dispositivo médico em serviço em um modelo de dispositivo médico.
- Você deve ter acesso a casos em serviço de dispositivos médicos.

Função necessária: sn_hcls_cmms.clinical_engineer ou sn_hcls_cmms.sm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode executar a avaliação de risco no Espaço de trabalho de risco. Para obter mais informações, consulte Executar avaliação de risco avançada no Espaço de trabalho de risco .

Nota:
A metodologia de avaliação de risco para definir um dispositivo médico em serviço é do tipo de avaliação de risco residual.

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > *Healthcare CMMS* > **Espaço**.
2. Exibir casos em serviço de dispositivos médicos atribuídos a você navegando até **Listas** > **Caso de dispositivo médico em serviço** > **Meus casos**.
3. Clique no link para o caso associado ao dispositivo médico para o qual você deseja avaliar os riscos.
4. No painel de detalhes do registro no painel lateral contextual, clique em **Avaliar risco**.
5. Na caixa de diálogo exibida, clique no link para a avaliação de risco.
6. Na guia Avaliação de risco do HCLS, clique em **Iniciar avaliação**.
7. Na guia Avaliação de risco, preencha o questionário de risco para definir o dispositivo médico em serviço.
8. Clique em **Revisar e enviar**.
9. Para concluir sua avaliação e enviá-la para aprovação, clique em **Salvar**e em **Solicitar aprovação**.
10. Na caixa de diálogo Adicionar comentários, insira seus comentários na caixa de texto e clique em **Enviar**.

Como gerenciar casos de AEM de dispositivos médicos em Espaço

Você pode usar Espaço para gerenciar casos de AEM de dispositivos médicos.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando uma solicitação de AEM para revisar o plano de manutenção atual de um modelo de dispositivo médico é enviada de um portal de serviços, um caso de AEM de dispositivo médico é criado para um engenheiro clínico trabalhar nele. Como engenheiro clínico com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer, você pode revisar a solicitação do AEM, remover qualquer plano de manutenção atual e alterar a programação do plano de manutenção para concluir a solicitação do AEM.

Casosde AEM de dispositivo médico que gerenciam tarefas

Tarefa	Descrição
Acessar o Espaço.	Use a página inicial em Espaço para verificar e acessar rapidamente casos de AEM de dispositivos médicos.
Exibir um AEM de dispositivo médico caso em Espaço.	Exiba um caso de AEM de dispositivo médico em Espaço para concluir a revisão de uma solicitação de AEM associada a um modelo de dispositivo médico.
Entenda o ciclo de vida de um AEM de dispositivo médico caso.	Entenda os vários estados de um caso de AEM de dispositivo médico.
Trabalhar em um dispositivo médico em serviço caso.	Use o playbook disponível com a aplicação Healthcare CMMS para gerenciar casos de AEM de dispositivos médicos.

Exibir um caso de AEM de dispositivo médico em Espaço

Exiba um caso de AEM de dispositivo médico em Espaço para concluir a revisão de uma solicitação de manutenção de equipamento alternativo (AEM) para um modelo de dispositivo médico.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Você deve ter acesso a casos de AEM de dispositivos médicos.

Função necessária: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > *Healthcare CMMS* > **Espaço**.
2. Exiba casos de AEM de dispositivos médicos atribuídos a você ou a seus grupos.
   - Exiba os casos de AEM de dispositivos médicos atribuídos a você navegando até **Listas** > **Caso AEM de dispositivo médico** > **Meus casos**.
   - Para exibir todos os casos de AEM de dispositivos médicos em aberto atribuídos a você, navegue até **Listas** > **Caso AEM de dispositivo médico** > **Meus casos em aberto**.
   - Exiba casos de AEM de dispositivos médicos que pertencem aos seus grupos, mas que não foram atribuídos a ninguém, navegando até **Listas** > **Caso AEM de dispositivo médico** > **Casos não atribuídos dos meus grupos**.
   - Exibir todos os casos de AEM de dispositivos médicos navegando até **Listas** > **Caso AEM de dispositivo médico** > **Tudo**.
3. Clique no link para o caso que você deseja exibir.

Resultado

A página de caso de AEM de dispositivo médico selecionado é aberta em outra guia em Espaço exibindo os seguintes componentes:

Playbook

As atividades acionáveis usadas para concluir as recomendações do AEM.

Detalhes

Detalhes do caso de AEM de dispositivo médico.

Aprovadores

Aprovadores das solicitações do AEM.

Um caso de AEM de dispositivo médico é um tipo de caso de dispositivo médico baseado em um caso de saúde que, em vez disso, se baseia em um caso de atendimento ao cliente. Dependendo das configurações feitas pelo administrador e da sua função, guias adicionais semelhantes a um caso de atendimento ao cliente podem ser exibidas para o caso de AEM de dispositivo médico.

Para obter mais informações sobre as guias disponíveis para um caso de atendimento ao cliente, consulte Formulário de caso de atendimento ao cliente .

Ciclo de vida de um caso de AEM de dispositivo médico

Os casos deAEM de dispositivo médico na aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) podem estar em um dos vários estados à medida que progridem no ciclo de execução.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

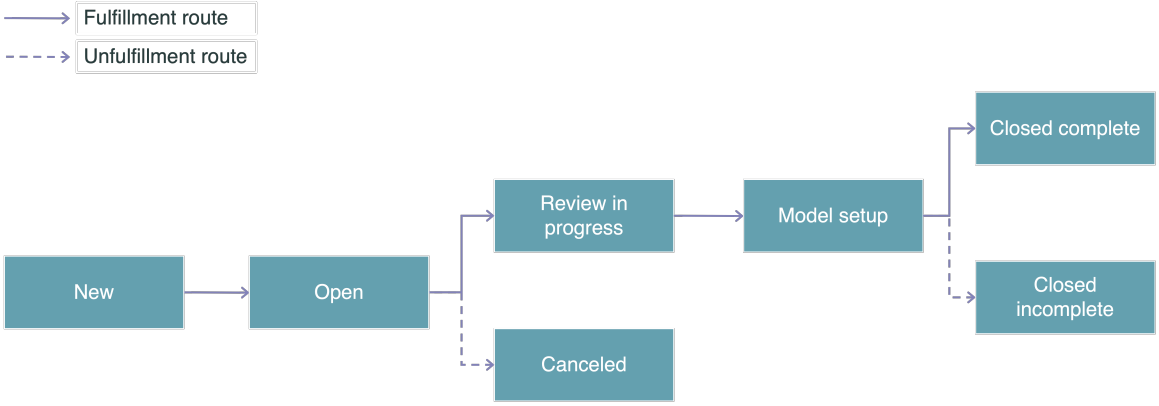
Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

O diagrama a seguir mostra os diferentes estados de um caso de AEM de dispositivo médico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ciclo de vida do caso deAEM de dispositivo médico



Estados de caso deAEM de dispositivo médico

Estado	Descrição
Novo(a)	O caso deAEM de dispositivo médico foi criado, mas ainda não foi atribuído a ninguém.
Aberto	O caso deAEM de dispositivo médico está atribuído.
Revisão em andamento	O caso deAEM de dispositivo médico está sendo revisado por um engenheiro clínico.
Configuração do modelo	O novo plano de manutenção está sendo criado para o modelo com base na solicitação do AEM.
Encerrado totalmente	O caso deAEM de dispositivo médico foi encerrado com o código de resolução e anotações, e o processo de revisão da solicitação de AEM foi concluído.
Encerrado incompleto	O caso deAEM de dispositivo médico foi marcado como incompleto porque a solicitação de AEM não foi aprovada.
Cancelado	O caso deAEM de dispositivo médico foi cancelado porque a solicitação de AEM era inválida.

Nota:
Você não pode editar um caso de AEM de dispositivo médico quando o estado do caso está definido como **Encerrado concluído**, **Encerrado incompleto**ou **Cancelado**.

Trabalhando em um caso de AEM de dispositivo médico em Espaço

Use o playbook disponível com a aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) para gerenciar casos de AEM de dispositivos médicos e concluir a revisão de uma solicitação de manutenção de equipamento alternativo (AEM) para um modelo de dispositivo médico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

A experiência do playbook fornece aos executantes visibilidade sobre fluxos de trabalho entre negócios e as atividades acionáveis usadas para concluir esses fluxos de trabalho. Quando a Playbook Experience é ativada com Espaço em Healthcare CMMS, a guia **Playbook** aparece para um caso de AEM de dispositivo médico. Para obter mais informações sobre como interagir com um playbook, consulte Interagir com playbook .

Como engenheiro clínico com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer, você pode usar o playbook Healthcare CMMS para concluir todas as atividades de revisão de uma solicitação de AEM para um modelo de dispositivo médico. Você pode acessar a guia **Playbook** no seu Espaço quando um caso de AEM de dispositivo médico é atribuído a você. O fluxo de trabalho Healthcare CMMS preenche os dados de caso de todas as atividades iniciadas na guia **Playbook**. Você pode selecionar uma fase no playbook para concluir as atividades associadas a ela.

Por padrão, as fases a seguir estão disponíveis para você como engenheiro clínico com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer na guia **Playbook** do Espaço.

Healthcare CMMS fases do playbook para casos de AEM de dispositivos médicos

Fase	Descrição
Admissão	Revise os detalhes do caso de AEM do dispositivo médico, faça mudanças no plano de manutenção existente e envie a solicitação de AEM para aprovação.
Gerenciar plano de AEM	Remova o modelo de dispositivo médico do plano de manutenção atual.
Revisar e confirmar	Feche a solicitação de revisão.

Nota:
O estado do caso de AEM de dispositivo médico progride conforme você conclui uma fase no playbook. Para obter mais informações, consulte Ciclo de vida de um caso em serviço de dispositivo médico.

Como concluir as atividades de revisão iniciais

Na fase **de admissão** do playbook, conclua as seguintes atividades:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. **Revisar solicitação de AEM**: revise os detalhes inseridos para uma solicitação de AEM para um modelo de dispositivo médico e atualize os detalhes, se necessário.
2. **Enviar solicitação de AEM para aprovação**: revise todas as informações adicionais necessárias para o modelo de dispositivo médico e envie a solicitação de AEM para aprovações. Se um fluxo de trabalho de aprovação para a solicitação do AEM for configurado pelo administrador, a solicitação do AEM será enviada para aprovações.

Como gerenciar solicitações do AEM

Na fase **Gerenciar plano de AEM** do playbook, conclua a atividade **Remover dos planos de manutenção** removendo o modelo de dispositivo médico do plano de manutenção atual, se disponível.

Você pode criar um novo plano de manutenção clicando em **Adicionar plano** e criando um plano de trabalho na página Plano de trabalho.

Na nova página Plano de trabalho, as condições necessárias e as condições definidas são preenchidas automaticamente.

Como fechar a solicitação do AEM

Na fase **Revisar e confirmar** do playbook, conclua a atividade **Encerrar caso** aguardando até que todas as outras atividades sejam concluídas e, em seguida, selecionando um código de resolução e adicionando anotações de resolução.

Como gerenciar casos de problemas de dispositivos médicos em Espaço

Você pode usar Espaço para gerenciar casos de problemas de dispositivos médicos.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço na Gestão de dispositivos clínicos, consulte Gestão de serviços de campo. Para usar fluxos de trabalho de inventário e gestão na Gestão de dispositivos clínicos, consulte Enterprise Asset Management for Healthcare.

Quando um problema de dispositivo médico é relatado em um portal de serviços, um caso de problema de dispositivo médico é criado na instância ServiceNow associada.

Como engenheiro clínico com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer, você pode gerenciar a manutenção corretiva de dispositivos médicos resolvendo os casos de problemas de dispositivos médicos. Para saber mais, consulte Como trabalhar em um caso de problema de dispositivo médico.

Como trabalhar em um caso de problema de dispositivo médico

Trabalhe no caso de problema de dispositivo médico para a manutenção corretiva de dispositivos médicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço na Gestão de dispositivos clínicos, consulte Gestão de serviços de campo. Para usar fluxos de trabalho de inventário e gestão na Gestão de dispositivos clínicos, consulte Enterprise Asset Management for Healthcare.

Função necessária: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procedimento

1. Use a página inicial em Espaço para verificar e acessar rapidamente problema de dispositivo médico casos.
2. Exibir um problema de dispositivo médico caso em Espaço.
3. **Opcional:** Crie uma ordem de serviço para especificar a natureza do trabalho necessário para resolver o problema do dispositivo médico.
4. Fechar o problema de dispositivo médico caso.

Exibir um caso de problema de dispositivo médico em Espaço

Exiba um caso de problema de dispositivo médico em Espaço para resolver os problemas relatados para dispositivos médicos.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Você deve ter acesso a casos de problemas de dispositivos médicos.

Função necessária: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > *Healthcare CMMS* > **Espaço**.
2. Exiba casos de problemas de dispositivos médicos atribuídos a você ou aos seus grupos.
   - Exibir casos de problemas de dispositivo médico atribuídos a você navegando até **Listas** > **Caso de problema com dispositivo médico** > **Meus casos**.
   - Para exibir todos os casos de problema de dispositivo médico em aberto atribuídos a você, navegue até **Listas** > **Caso de problema com dispositivo médico** > **Meus casos em aberto**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba casos de problemas de dispositivo médico que pertencem aos seus grupos, mas não foram atribuídos a ninguém, navegando até **Listas** > **Caso de problema com dispositivo médico** > **Casos não atribuídos dos meus grupos**.
- Exibir todos os casos de problemas de dispositivos médicos navegando até **Listas** > **Caso de problema com dispositivo médico** > **Tudo**.

3. Clique no link para o caso que você deseja exibir.

Resultado

A página de caso de problema de dispositivo médico selecionado é aberta em outra guia em Espaço exibindo os seguintes componentes:

Detalhes

Detalhes do caso de AEM de dispositivo médico.

Ordens de serviço

Ordens de serviço para técnicos de engenharia clínica executarem as ações necessárias e resolverem os problemas com dispositivos médicos.

Itens-base de instalação afetados

Dispositivos médicos configurados como itens-base de instalação.

Um caso de problema de dispositivo médico é um tipo de caso de dispositivo médico baseado em um caso de saúde que, em vez disso, se baseia em um caso de atendimento ao cliente. Dependendo das configurações feitas pelo administrador e da sua função, guias adicionais semelhantes a um caso de atendimento ao cliente podem ser exibidas para o caso de problema de dispositivo médico.

Para obter mais informações sobre as guias disponíveis para um caso de atendimento ao cliente, consulte Formulário de caso de atendimento ao cliente .

Ciclo de vida de um caso de problema de dispositivo médico

Os casosde problemas de dispositivo médico na aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) podem estar em um dos vários estados à medida que progridem no ciclo de execução.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

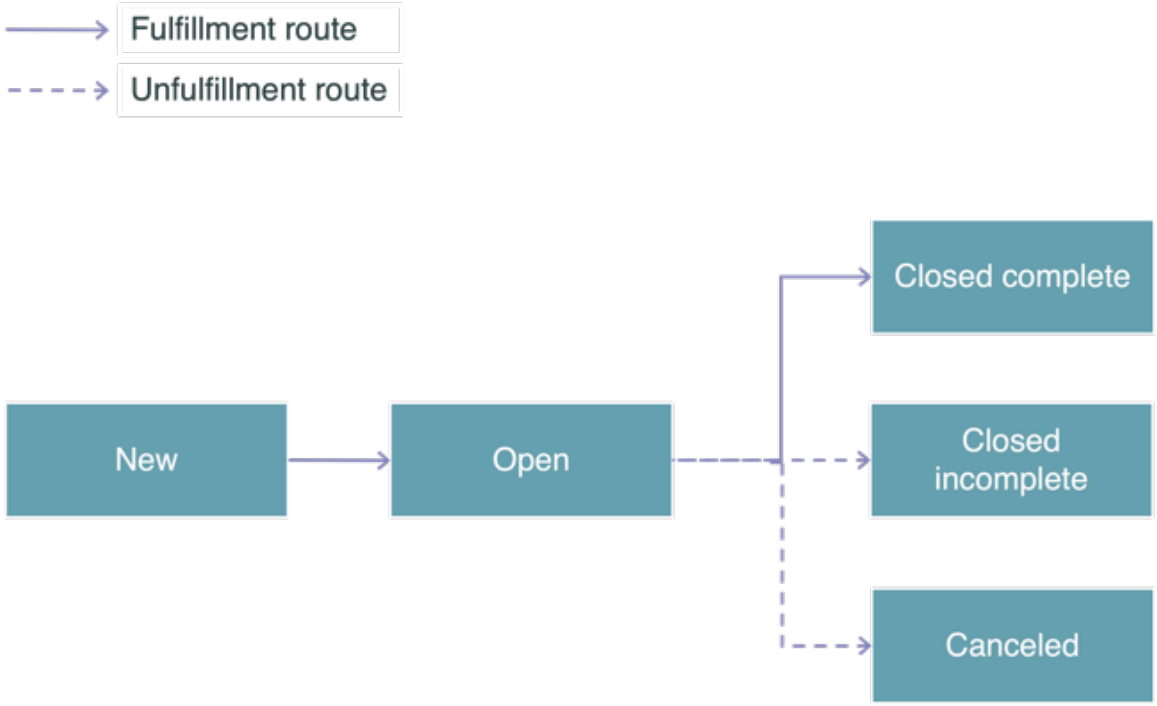
Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

O diagrama a seguir mostra os diferentes estados de um caso de problema de dispositivo médico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ciclo de vida do caso deproblema de dispositivo médico



Estados de casode problema de dispositivo médico

Estado	Descrição
Novo(a)	O casode problema de dispositivo médico foi criado, mas ainda não foi atribuído a ninguém.
Aberto	O casode problema de dispositivo médico foi atribuído.
Encerrado totalmente	O casode problema de dispositivo médico foi encerrado com o código de resolução e anotações, e o problema com o dispositivo médico foi resolvido.
Encerrado incompleto	O casode problema de dispositivo médico foi marcado como incompleto porque o problema não foi resolvido.
Cancelado	O casode problema de dispositivo médico foi cancelado porque era uma solicitação inválida.

Nota:
Você não pode editar um caso de problema de dispositivo médico quando o estado do caso está definido como **Encerrado concluído**, **Encerrado incompleto**ou **Cancelado**.

Criar uma ordem de serviço para um caso de problema de dispositivo médico

Crie uma ordem de serviço para especificar a natureza do trabalho necessário para resolver um caso de problema de dispositivo médico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Função necessária: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > *Healthcare CMMS* > **Espaço**.
2. Ir para **Listas** > **Caso de problema com dispositivo médico** > **Tudo**.
3. Clique no link para o caso para o qual você deseja criar uma ordem de serviço.
4. Na guia Detalhes, clique em **Criar ordem de serviço**.
5. Na guia Ordem de serviço, descreva o trabalho solicitado nos campos **Descrição resumida** e **Descrição**.
6. Preencha os outros detalhes, como local onde o trabalho é necessário, modelo para criar a ordem de serviço e habilidades necessárias para concluir a ordem de serviço.
7. No campo **Solicitado com vencimento até** da seção Programação, clique no e selecione insira uma data e hora até quando a ordem de serviço deve ser concluída.
8. Clique em **Pronto para qualificação**.

Resultado
Uma tarefa de ordem de serviço é criada automaticamente. A descrição resumida, a descrição e o local da ordem de serviço são copiados para a tarefa.

O que Fazer Depois
Um usuário com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician pode concluir a tarefa de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.

Depois que a tarefa de ordem de serviço for concluída, você poderá fechar o caso. Para obter mais informações, consulte Fechar um caso de problema de dispositivo médico.

Fechar um caso de problema de dispositivo médico

Insira os detalhes de resolução do caso de problema de dispositivo médico e feche um caso de problema de dispositivo médico.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Função necessária: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode fechar um caso quando a ordem de serviço associada for concluída e o problema do dispositivo médico for resolvido.

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > *Healthcare CMMS* > **Espaço**.
2. Ir para **Listas** > **Caso de problema com dispositivo médico** > **Tudo**.
3. Clique no link para o caso que você deseja fechar.
4. Na seção Informações de fechamento da guia Detalhes, indique o estado de resolução do caso selecionando um código de resolução na lista **Código de resolução**.
5. Insira informações relacionadas ao fechamento no campo **Anotações de resolução**.
6. Clique em **Fechar caso**.

Como gerenciar casos de dispositivos médicos fora de serviço no Espaço

Você pode usar Espaço para gerenciar casos de dispositivos médicos fora de serviço.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Quando uma solicitação para definir um dispositivo médico como fora de serviço é enviada de um portal de serviço, um caso de dispositivo médico fora de serviço é criado para um engenheiro clínico trabalhar nele. Como engenheiro clínico com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer, você pode gerenciar a configuração de um dispositivo médico para fora de serviço. Para saber mais, consulte Healthcare Computerized Maintenance Management System - Cenário de dispositivos médicos fora de serviço.

Casosde dispositivos médicos fora de serviço que gerenciam tarefas

Tarefa	Descrição
Acessar o Espaço.	Use a página inicial em Espaço para verificar e acessar rapidamente casos de dispositivos médicos fora de serviço.
Exibir um dispositivo médico fora de serviço caso em Espaço.	Exiba um caso de dispositivo médico fora de serviço em Espaço para concluir atividades fora de serviço para um dispositivo médico.
Entenda o ciclo de vida de um dispositivo médico	Entenda os vários estados de um caso de dispositivo médico fora de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casosde dispositivos médicos fora de serviço que gerenciam tarefas

Tarefa	Descrição
fora de serviço caso.	
Trabalhar em um dispositivo médico fora de serviço caso.	Use o playbook disponível com a aplicação Healthcare CMMS para gerenciar casos de dispositivos médicos fora de serviço.

Exibir um caso de dispositivo médico fora de serviço em Espaço

Exiba um caso de dispositivo médico fora de serviço em Espaço para concluir o processo de configuração de dispositivos médicos como fora de serviço.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Você deve ter acesso a casos de dispositivos médicos fora de serviço.

Função necessária: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > *Healthcare CMMS* > **Espaço**.
2. Veja os casos de dispositivos médicos fora de serviço atribuídos a você ou aos seus grupos.
   - Exibir casos de dispositivos médicos fora de serviço atribuídos a você navegando até **Listas** > **Caso de dispositivo médico fora de serviço** > **Meus casos**.
   - Para exibir todos os casos de dispositivos médicos fora de serviço em aberto atribuídos a você, navegue até **Listas** > **Caso de dispositivo médico fora de serviço** > **Meus casos em aberto**.
   - Exiba casos de dispositivos médicos fora de serviço que pertencem aos seus grupos, mas que não foram atribuídos a ninguém, navegando até **Listas** > **Caso de dispositivo médico fora de serviço** > **Casos não atribuídos dos meus grupos**.
   - Exibir todos os casos de dispositivos médicos fora de serviço navegando até **Listas** > **Caso de dispositivo médico fora de serviço** > **Tudo**.
3. Clique no link para o caso que você deseja exibir.

Resultado

A página de caso de dispositivo médico fora de serviço selecionado é aberta em outra guia em Espaço exibindo os seguintes componentes:

Playbook

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As atividades acionáveis usadas para concluir o fluxo de trabalho de dispositivo médico fora de serviço.

Detalhes

Detalhes do caso de dispositivo médico fora de serviço.

Ordens de serviço

Ordens de serviço para a inspeção inicial de dispositivos médicos.

Itens-base de instalação afetados

Dispositivos médicos configurados como itens-base de instalação.

Um caso de dispositivo médico fora de serviço é um tipo de caso de dispositivo médico baseado em um caso de saúde que, em vez disso, se baseia em um caso de atendimento ao cliente. Dependendo das configurações feitas pelo administrador e da sua função, guias adicionais semelhantes a um caso de atendimento ao cliente podem ser exibidas para o caso de dispositivo médico fora de serviço.

Para obter mais informações sobre as guias disponíveis para um caso de atendimento ao cliente, consulte Formulário de caso de atendimento ao cliente .

Ciclo de vida de um caso de dispositivo médico fora de serviço

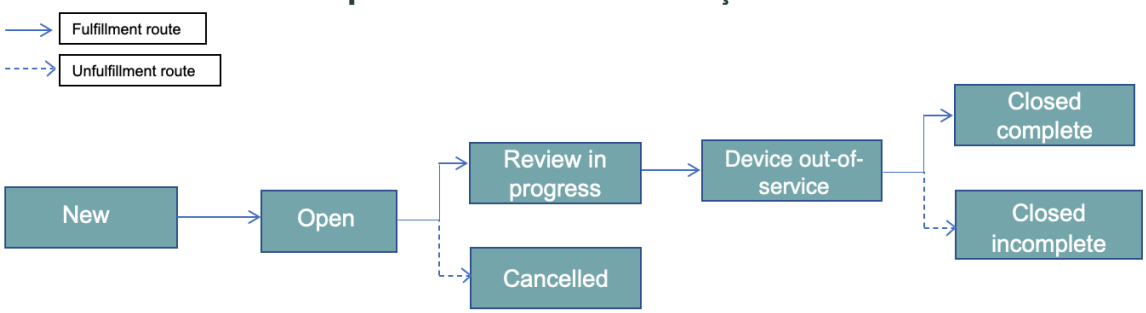
Os casos dedispositivo médico fora de serviço na aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) podem estar em um dos vários estados conforme progride no ciclo de execução.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

O diagrama a seguir mostra os diferentes estados de um caso de dispositivo médico fora de serviço.

Ciclo de vida do caso de dispositivo médico fora de serviço



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados de casode dispositivo médico fora de serviço

Estado	Descrição
Novo(a)	O casode dispositivo médico fora de serviço foi criado, mas ainda não foi atribuído a ninguém.
Aberto	O casode dispositivo médico fora de serviço foi atribuído.
Revisão em andamento	O casode dispositivo médico fora de serviço está sendo revisado por um engenheiro clínico.
Dispositivo médico fora de serviço	Cancela todas as ordens de serviço do dispositivo médico e define o dispositivo médico como fora de serviço.
Encerrado totalmente	O casode dispositivo médico fora de serviço foi encerrado com o código de resolução e anotações, e o processo fora de serviço do dispositivo médico foi concluído.
Encerrado incompleto	O casode dispositivo médico fora de serviço foi marcado como incompleto porque o dispositivo médico não foi definido como fora de serviço.
Cancelado	O casode dispositivo médico fora de serviço foi cancelado porque era uma solicitação inválida.

Trabalhando em um caso de dispositivo médico fora de serviço em Espaço

Use o playbook disponível com a aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) para gerenciar casos de dispositivos médicos fora de serviço e concluir solicitações para definir os dispositivos médicos como fora de serviço.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

A experiência do playbook fornece aos executantes visibilidade sobre fluxos de trabalho entre negócios e as atividades acionáveis usadas para concluir esses fluxos de trabalho. Quando a Playbook Experience é ativada com Espaço em Healthcare CMMS, a guia **Playbook** aparece para um caso de dispositivo médico fora de serviço. Para obter mais informações sobre como interagir com um playbook, consulte Interagir com playbook .

Como engenheiro clínico com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer, você pode usar o playbook Healthcare CMMS para concluir todas as atividades fora de serviço de um dispositivo médico. Você pode acessar a guia **Playbook** no seu Espaço quando um caso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de dispositivo médico fora de serviço é atribuído a você. O fluxo de trabalho Healthcare CMMS preenche os dados de caso de todas as atividades iniciadas na guia **Playbook**. Você pode selecionar uma fase no playbook para concluir as atividades associadas a ela.

Por padrão, as fases a seguir estão disponíveis para você como engenheiro clínico com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer na guia **Playbook** do Espaço.

Nota:
O estado do caso de dispositivo médico fora de serviço progride conforme você conclui uma fase no playbook. Para obter mais informações, consulte Ciclo de vida de um caso de dispositivo médico fora de serviço.

Como concluir as atividades de revisão iniciais

Na fase **Dispositivo médico fora de serviço** do playbook, conclua as seguintes atividades:

1. **Revisar detalhes do dispositivo médico**: revise os detalhes do dispositivo médico para um modelo de dispositivo médico e atualize os detalhes, se necessário.

   Depois que o dispositivo médico é revisado e aprovado, uma ordem de serviço para a inspeção inicial de cada dispositivo incluído no modelo é criada automaticamente.
2. **Cancelar ordens de serviço**: revise e cancele as ordens de serviço de cada dispositivo médico.
3. **Definir dispositivo médico fora de serviço**: define o dispositivo médico como fora de serviço.
4. **Ordem de serviço de descarte**: crie uma ordem de serviço de descarte para o dispositivo fora de serviço.

Fechando a solicitação fora de serviço

Na fase **Revisar e confirmar** do playbook, conclua a atividade **Encerrar caso** aguardando até que todas as outras atividades sejam concluídas e, em seguida, selecionando um código de resolução e adicionando anotações de resolução.

Como criar solicitações para dispositivos médicos

Crie solicitações para definir dispositivos médicos em serviço, revisar a manutenção alternativa de equipamentos (AEM), resolver problemas de dispositivos médicos ou definir dispositivos médicos fora de serviço em um portal de serviço.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Seu administrador pode configurar a opção para criar casos de dispositivos médicos com base no tipo de solicitação de serviço de um dispositivo médico. O formulário de envio para cada tipo de solicitação é configurado pelo administrador.

Como um usuário com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor, use as seguintes opções disponíveis por padrão no menu Caso na página do Portal de atendimento ao cliente para fazer solicitações de serviço para seus dispositivos médicos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dispositivo médico em serviço

Solicitação para definir um dispositivo médico em serviço e associar o dispositivo a um plano de manutenção.

Solicitar revisão de AEM

Solicitação para revisar as mudanças do plano de manutenção atual associadas a um modelo de dispositivo médico.

Relatar problema de dispositivo médico

Relate problemas de dispositivos médicos e solicite a execução de manutenção corretiva para resolvê-los.

Dispositivo médico fora de serviço

Solicitação para definir um dispositivo médico fora de serviço.

Depois que uma solicitação é enviada, um caso de dispositivo médico correspondente é criado na instância ServiceNow associada. Um engenheiro clínico trabalha no caso. Para saber mais, consulte Como gerenciar casos de dispositivos médicos no Espaço.

Healthcare Computerized Maintenance Management System referência

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) componentes.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Componentes instalados com Healthcare Computerized Maintenance Management System

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS), incluindo tabelas, funções de usuário, plug-ins, aplicações ServiceNow Store e regras de negócio.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas em Healthcare CMMS

Função	Descrição	Contém as funç
sn_hcls_cmms.case_creator	Concede acesso para criar casos de dispositivos médicos.	sn_hcls_cmms
sn_hcls_cmms.case_viewer	Concede acesso para exibir casos de dispositivos médicos.	Nenhum(a)
sn_hcls_cmms.clinical_engineer	Cria e atualiza planos de manutenção para modelos de dispositivos médicos e instala itens-base para dispositivos médicos. Funciona em casos de dispositivos médicos.	• sn_custome • sn_hcls_cmr
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin	Administra quem pode acessar a aplicação Healthcare CMMS.	• sn_hcls_cmr • sn_risk_adva • wm_admin
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician	Trabalha em locais de dispositivos médicos e registra detalhes no formulário de ordem de serviço, incluindo peças usadas e despesas incidentais.	• sn_hcls.devi • sn_hcls.four • sn_hcls_cmr • wm_agent
sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor	Cria casos de dispositivos médicos para uma organização como médico. **Nota:** Para criar casos de dispositivos médicos para uma organização (local de negócios), um usuário com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor deve ser membro da organização e atribuído ao tipo de responsabilidade **de Colaborador do local**. O mapeamento de uma organização e seus membros está incluído na tabela Membro da organização [sn_csm_service_organization_member].	• sn_custome • sn_hcls.devi • sn_hcls.four • sn_hcls_cmr
sn_hcls_cmms.sm_agent	Acessa e exibe todos os dados do dispositivo e casos de dispositivos médicos.	• model_mana • sn_fsm_plan • sn_hcls.devi • sn_hcls.four • sn_hcls_cmr

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas em Healthcare CMMS

Função	Descrição	Contém as funç
		• sn_risk_adva • sn_risk_adva

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas na aplicação Healthcare CMMS

Tabela	Descrição
Caso de dispositivo médico [sn_hcls_cmms_case]	Armazena os casos de dispositivos médicos.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados em Healthcare CMMS

Plug-in	Descrição
Gestão de Atendimento ao cliente com serviço de campo (com.snc.csm_fsm_integration)	Habilita a integração entre as aplicações Healthcare CMMS e Gestão de serviços de campo e disponibiliza informações de conta, contato, parceiro, contato de parceiro e consumidor de Atendimento ao cliente em Gestão de serviços de campo.

Aplicações do ServiceNow Store instaladas

ServiceNow Store aplicações instaladas em Healthcare CMMS

Aplicação	Descrição
Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls)	Fornece um modelo de dados e recursos críticos de saúde digital, incluindo exibição de 360 graus do paciente, gestão de consentimento e documentação digital para lidar melhor com os serviços de saúde.
GRC: Advanced Risk (com.sn_risk_advanced)	Permite que os tomadores de decisão evitem qualquer impacto negativo nas operações de negócios, identificando, avaliando, respondendo e monitorando continuamente os riscos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ServiceNow Store aplicações instaladas em Healthcare CMMS

Aplicação	Descrição
GRC: Elementos comuns de espaço (sn_grc_workspace)	Habilita o uso do recurso Risco avançado no Espaço configurável do CSM.
Pacote de conteúdo do Performance Analytics para CDM de assistência médica (sn_hcls)	Instale o pacote de conteúdo do Performance Analytics para CDM de assistência médica separadamente de ServiceNow Store. Fornece recursos de análise de desempenho e painel para aplicações de gestão de dispositivos clínicos de saúde. O painel fornece visibilidade para a equipe de engenharia clínica para consultar todas as métricas da aplicação CMMS.

Regras de negócio instaladas

Regras de negócio instaladas no Healthcare CMMS

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
Criar WOs de inspeção	Caso de dispositivo médico [sn_hcls_cmms_case]	Atualização assíncrona	Cria ordens de serviço para a inspeção inicial de um dispositivo médico quando o estado do caso em serviço de dispositivo médico associado está definido como **Configuração do dispositivo**.
Marcar dispositivos como instalados	Caso de dispositivo médico [sn_hcls_cmms_case]	Atualização assíncrona	Define o estado de instalação de um dispositivo médico como **Instalado** ou **Cancelado** quando o estado do caso em serviço de dispositivo médico associado é definido como **Encerrado concluído** ou **Cancelado**, respectivamente.
Configurar modelo de dispositivo médico	Caso de dispositivo médico [sn_hcls_cmms_case]	Antes da atualização	Cria um modelo de dispositivo médico quando não existe nenhum para um dispositivo médico e o estado do caso em serviço de dispositivo médico associado está definido como **Configuração do modelo**.
Acionar a aprovação do AEM de dispositivo médico	Caso de dispositivo médico [sn_hcls_cmms_case]	Atualização assíncrona	Aciona o fluxo de trabalho de aprovação, se disponível, para uma solicitação de manutenção de equipamento alternativa (AEM).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Domain Separation e Healthcare Computerized Maintenance Management System

Domain Separation é compatível com Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS). O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

A aplicação Healthcare CMMS inclui separação de domínio para dados transacionais, como casos de dispositivos médicos, incluindo AEM, em serviço, casos de problemas de dispositivos e dispositivos fora de serviço.

Como o Domain Separation funciona no Healthcare CMMS

Para clientes que usam a aplicação Healthcare CMMS para gerar solicitações de dispositivos médicos, o domínio é definido a partir da sessão do usuário conectado, no caso criado, e nos dados de saúde associados.

Casos de uso

Quando os provedores de assistência médica têm seus dados de saúde separados por domínios, as solicitações de assistência médica e as tarefas de execução correspondentes são associadas aos respectivos domínios do cliente.

Operações de assistência médica

Simplifique e otimize as tarefas operacionais da sua equipe de cuidados com as aplicações ServiceNow® Healthcare Operations.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operações de assistência médica incluem as seguintes aplicações:

Healthcare Operations Core

Fornece a base para permitir que os hospitais simplifiquem e automatizem suas operações.

Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica

Contém os tipos de caso para relatar e atender a problemas de TI de saúde.

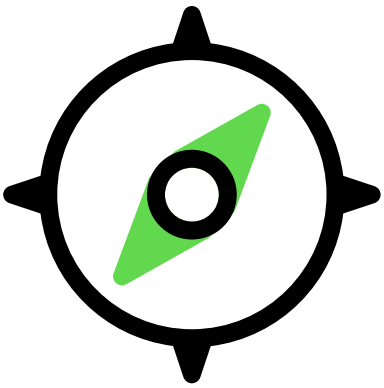
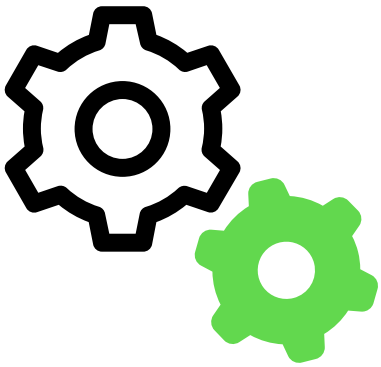
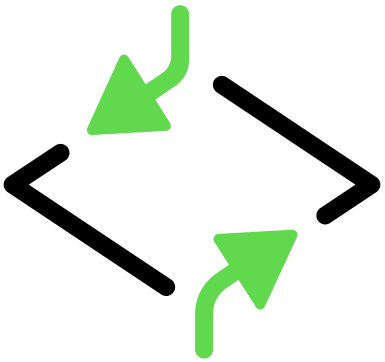
Operações da equipe de cuidados para Biomed

Contém os tipos de caso para relatar e atender a problemas biomédicos.

Healthcare Operations Core

O Healthcare Operations Core fornece a base para permitir que os hospitais simplifiquem e automatizem suas operações.

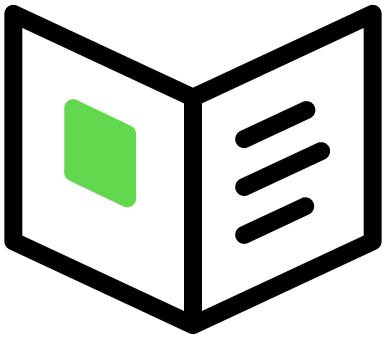
Iniciar

Explorar	Configurar	Portal
		
Saiba mais sobre os benefícios do Healthcare Operations Core e como ele é usado.	Instale o Healthcare Operations Core e configure seu ambiente.	Crie solicitações de suporte operacional e obtenha visibilidade em suas equipes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência



Veja os detalhes sobre os componentes do Healthcare Operations Core, como campos, tabelas e propriedades.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Base para operações de assistência médica

Saiba como você pode usar a aplicação Base para operações de assistência médica para permitir que sua equipe de atendimento trabalhe em conjunto de forma eficiente e eficaz para oferecer cuidados centrados no paciente.

Visãogeral do Healthcare Operations Core

Base para operações de assistência médica foi projetado para simplificar e otimizar os processos operacionais para garantir a entrega eficiente e coordenada das necessidades operacionais de uma equipe de cuidados.

A aplicação concede aos médicos tempo de volta para cuidar de pacientes, fornecendo a eles um meio de relatar e rastrear problemas relacionados às suas operações diárias. Essa estrutura ajuda os hospitais a eliminar processos manuais ineficientes, reduzir os riscos à segurança do paciente e melhorar a experiência do médico e do paciente por meio da resolução oportuna de problemas e da conclusão de tarefas importantes.

Ao integrar-se aos departamentos de serviço de suporte, como TI e Biomed, Base para operações de assistência médica o garante que todas as tarefas da equipe de atendimento sejam bem coordenadas e compatíveis.

As seguintes aplicações estão disponíveis para uso com Base para operações de assistência médica:

- Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica
- Operações da equipe de atendimento para biomedicina

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

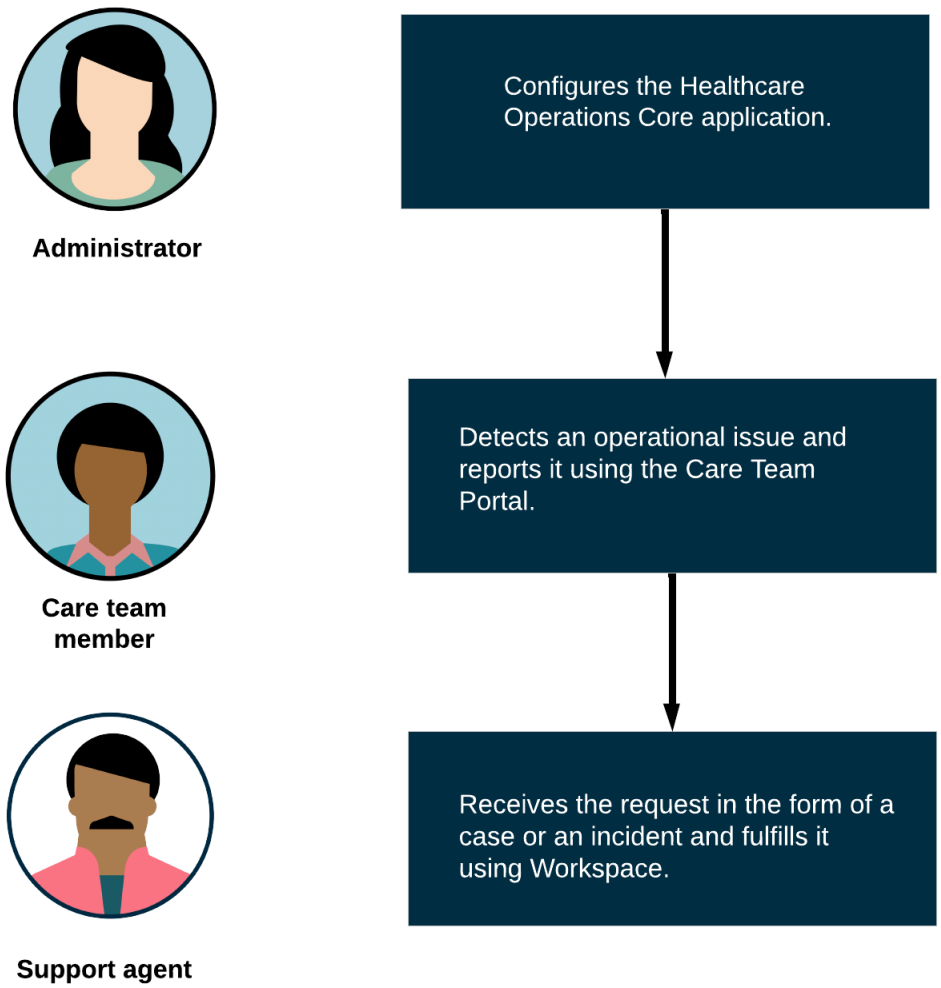
Base para operações de assistência médica usuários

Usuário	Descrição
Assistente de enfermagem	Os assistentes de enfermagem fornecem cuidados básicos aos pacientes em instalações de saúde, auxiliando na vida diária, monitorando a saúde do paciente e fornecendo suporte vital para as equipes médica e de enfermagem.
Enfermeira registrada	Enfermeiros registrados são responsáveis por fornecer e coordenar o atendimento ao paciente. Isso inclui educar os pacientes e suas famílias sobre vários problemas de saúde, administrar medicamentos e tratamentos e colaborar com outros profissionais de saúde para desenvolver e implementar planos de cuidados.
Gerente de unidade	Os gerentes de unidade supervisionam as operações de uma unidade específica em uma instalação de saúde, supervisionam a equipe, gerenciam recursos e garantem a prestação de cuidados de alta qualidade ao paciente.
Secretária da unidade	As secretárias da unidade fornecem suporte administrativo às unidades de enfermagem e facilitam a comunicação entre a equipe, os pacientes e as famílias, mantendo os registros dos pacientes.
Agente de departamento	Os agentes do departamento criam, exibem, editam e atendem às solicitações de serviço criadas pela equipe de atendimento em nome dos departamentos auxiliares do hospital.
Gerente de agente de departamento	Os gerentes de agente de departamento supervisionam os agentes de departamento e garantem que as solicitações sejam atendidas de maneira eficaz e oportuna.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho do Base para operações de assistência médica



1. Um administrador configura a aplicação Base para operações de assistência médica.
2. Um membro da equipe de cuidados detecta um problema operacional e o relata usando o Portal da equipe de cuidados.
3. Um agente de serviço de suporte recebe a solicitação na forma de um caso ou incidente e a atende usando o Workspace.

Benefícios do Base para operações de assistência médica

Benefício	Recurso	Usuários
Fornece uma estrutura para expandir casos operacionais para departamentos de serviços de suporte.	Visão geral do caso de operações de assistência médica	Administrador
Obtenha visibilidade dos casos operacionais relacionados à sua equipe de atendimento.	Portal da equipe de atendimento	Membros da equipe de atendimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

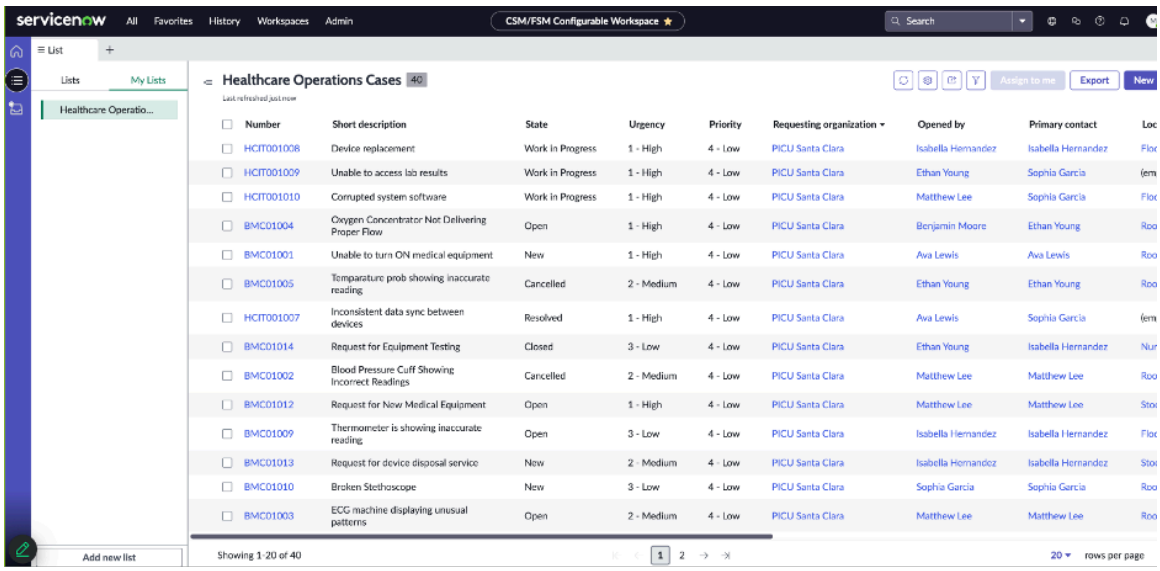
O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Base para operações de assistência médica, consulte:

- Configuração do Healthcare Operations Core
- Como navegar pelo Portal da equipe de cuidados
- Referência do Healthcare Operations Core

Visão geral do caso de operações de assistência médica

O caso de operações de assistência médica [sn_hco_case] permite suporte simplificado para casos de uso de assistência médica operacional.



A tabela Caso de operações de saúde [sn_hco_case] é uma tabela abstrata e extensível que armazena casos relacionados a operações de saúde. Ele fornece uma base para estender e criar seus próprios tipos de solicitação operacional.

O tipo Caso de operações de assistência médica permite suporte simplificado para casos de uso de assistência médica operacional, permitindo que os administradores criem tipos de caso para uso com o Portal da equipe de atendimento.

Ao associar esses casos a organizações de saúde, os membros da equipe de atendimento podem exibir todos os casos criados para sua equipe, unidade ou organização de saúde.

Para obter informações sobre como configurar o caso de operações de assistência médica para seus casos de uso operacional, consulte Configuração do Healthcare Operations Core.

Portal da equipe de atendimento

Use o Portal da equipe de atendimento para criar solicitações para departamentos de serviço de suporte e manter a visibilidade de todas as solicitações criadas por você ou sua equipe.

Os membros da equipe de atendimento geralmente dependem de vários sistemas desconectados para relatar problemas, levando a atrasos, frustração e falta de visibilidade sobre o status da solicitação. Essa desconexão resulta em trabalho duplicado, escalações desnecessárias e tempo gasto no atendimento ao paciente.

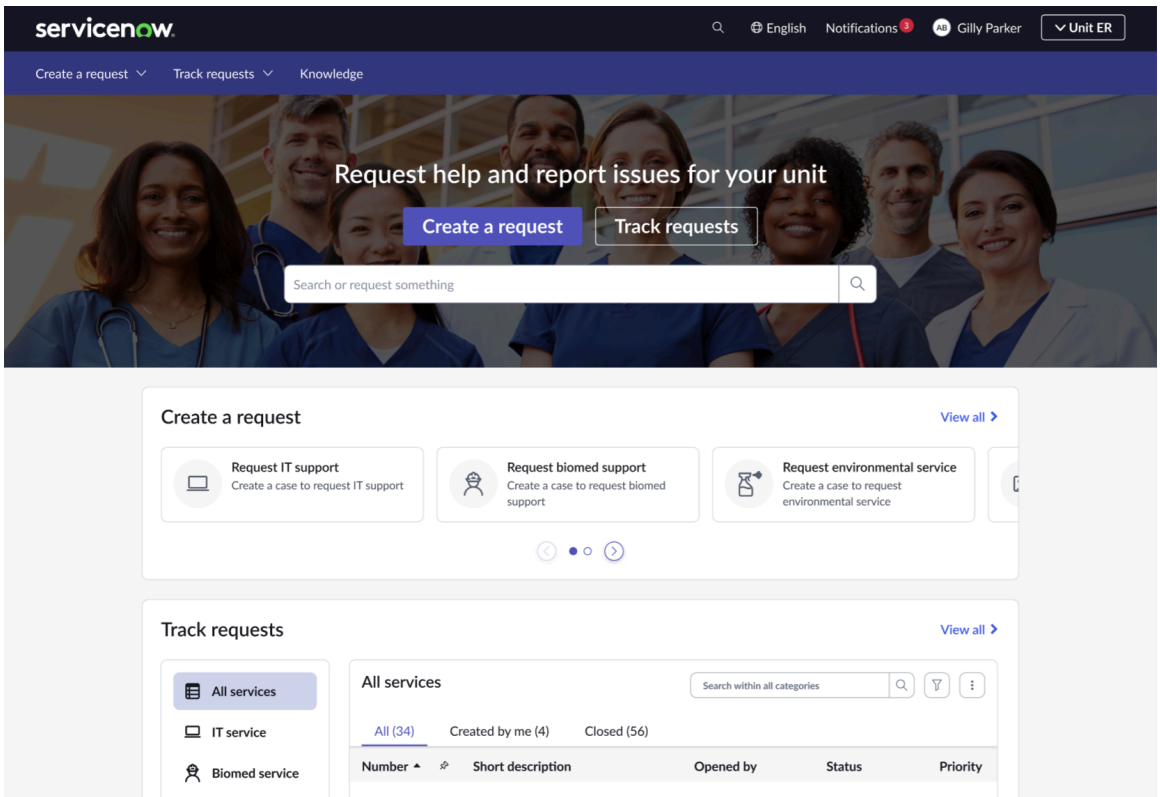
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Portal da equipe de atendimento, parte do Healthcare Operations Core, centraliza a emissão de relatórios de problemas e fornece visibilidade em tempo real dos status das solicitações, reduzindo a frustração e garantindo um suporte eficiente.

Produtores de registro pré-instalados para departamentos auxiliares, dependendo de quais plug-ins adicionais estão instalados, permitem que as equipes de atendimento criem e rastreiem facilmente as solicitações de suporte. Isso aumenta a produtividade e permite que as equipes se concentrem mais no atendimento ao paciente.

O Portal da equipe de atendimento fornece uma experiência de portal dinâmica que pode ser usada por médicos em hospitais para relatar e rastrear problemas para os departamentos de serviços de suporte. Essa experiência pode ser usada em um portal autônomo ou incorporada em sistemas EMR.



O Portal da equipe de atendimento também pode ser incorporado ao Epic, com acesso a todos os recursos disponíveis na experiência do navegador. Para obter instruções, consulte Incorporação do portal da equipe de atendimento ao hiperespaço épico via Hyperdrive.

Os plug-ins a seguir fornecem produtores de registro pré-configurados para uso com o Portal da equipe de atendimento:

- Operações da equipe de cuidados para Biomed
- Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica:

Para obter informações sobre os recursos disponíveis com o Portal da equipe de atendimento, consulte Como navegar pelo Portal da equipe de cuidados.

Para obter informações sobre os recursos disponíveis com o Portal da equipe de atendimento, consulte Como navegar pelo Portal da equipe de cuidados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Virtual Agent no Portal da equipe de atendimento

O Virtual Agent, a plataforma de bot de conversa da ServiceNow, está disponível ao criar solicitações no Portal da equipe de atendimento.

O Virtual Agent pode ser usado para obter informações, decidir e executar tarefas de trabalho comuns rapidamente.

Para interagir com o Virtual Agent, basta selecionar o ícone da janela de bate-papo no canto inferior direito da tela.

Para obter mais informações sobre o Virtual Agent, consulte Virtual Agent as an application design element .

Configuração do Healthcare Operations Core

Configure a aplicação Base para operações de assistência médica.

Visão geral da configuração

1. Instalar Healthcare Operations Core

   A aplicação inclui dados de demonstração do Healthcare Operations Core e instala aplicações e plug-ins relacionados da ServiceNow Store, caso ainda não estejam instalados.

2. Atribuir funções a Base para operações de assistência médica usuários

   Atribua funções específicas para dar aos usuários do Healthcare Operations Core visibilidade das organizações de saúde e das hierarquias que gerenciam.

3. Criar um grupo para todos os membros da equipe no Base para operações de assistência médica

   Crie um grupo para membros da equipe com a função sn_hco.care_team_member atribuída para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções do Healthcare Operations Core.

4. Criar um grupo para todos os gerentes de equipe em Base para operações de assistência médica

   Crie um grupo para membros da equipe com a função sn_hco.care_team_manager atribuída para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções do Healthcare Operations Core.

5. Criar um local de assistência médica no Healthcare Operations Core

   Crie locais de assistência médica para designar os locais nos quais suas equipes de atendimento operam.

6. Exemplo - Organizando seus locais de assistência médica

   Seus locais de assistência médica devem ser organizados com base nos layouts físicos dos locais em que suas equipes de atendimento operam.

7. Criar uma organização de saúde no Healthcare Operations Core

   Crie uma organização de saúde para uso com o Healthcare Operations Core.

8. Criar provedores de assistência médica

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um provedor de assistência médica e associe-o a uma organização de saúde primária e a um local comum.

9. Criar departamentos de saúde

   Crie um departamento de saúde e associe-o a uma organização de saúde primária e a um local comum.

10. Criar equipes organizacionais no Base para operações de assistência médica

    Crie uma organização de saúde para associar ao seu departamento de saúde.

11. Exemplo - Organizando suas organizações de saúde para Base para operações de assistência médica

    Organize corretamente suas organizações de saúde para refletir as hierarquias de sua equipe.

12. Adicionar ou remover membros em Base para operações de assistência médica

    Adicione ou remova membros de suas organizações de saúde.

13. Configurar propriedades globais do sistema para editar membros no Healthcare Operations Core

    Adicione ou remova membros de suas organizações de saúde.

14. Associar locais a uma organização de saúde no Healthcare Operations Core

    Use a tabela de associação de local da organização de saúde para associar locais a organizações de saúde.

15. Associar grupos de atribuição a uma organização de saúde no Base para operações de assistência médica

    Crie grupos de atribuição para suas organizações de saúde para determinar quais grupos de usuários estão associados a organizações de saúde específicas.

16. Configurar o tipo de caso abstrato para tipos de caso do Healthcare Operations Core

    Estenda o caso de Operações de assistência médica [sn_hco_case] para criar tipos de caso personalizados para uso com o Healthcare Operations Core e plug-ins relacionados criando uma tabela secundária a partir do tipo de caso Healthcare Operations Core.

17. Adicionar itens de menu ao Portal da equipe de atendimento com Base para operações de assistência médica

    Adicione mais itens de menu ao Portal da equipe de atendimento para facilitar o acesso do usuário.

18. Incorporação do portal da equipe de atendimento ao hiperespaço épico via Hyperdrive

    Configure o Portal da equipe de cuidados integrando-o ao Epic Hyperspace via Hyperdrive e habilitando a autenticação OIDC.

19. Atualizar variáveis em produtores de registro para capturar dados tokenizados do épico

    Atualize os valores de variáveis nos produtores de registro existentes para capturar dados tokenizados do épico.

20. Configurar a incorporação do iFrame para o Portal da equipe de atendimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para que o Portal da equipe de atendimento seja iniciado com sucesso no Hiperespaço via Hyperdrive, o portal deve ser configurado para funcionar em um iFrame.

21. Habilitar SSO de vários provedores para sua instância da ServiceNow

    Certifique-se de que o SSO de vários provedores esteja habilitado e configurado corretamente para que o Portal da equipe de cuidados seja autenticado com o Hiperespaço épico via Hyperdrive.

22. Autenticar o Smart no FHIR para uso com o Portal da equipe de atendimento no hiperespaço via Hyperdrive

    Defina seu app FHIR com as configurações corretas para permitir o Single Sign-on para que usuários EPIC acessem o Portal da equipe de atendimento dentro do EPIC Hyperspace via Hyperdrive.

23. Crie um provedor de identidade na sua instância da ServiceNow para Healthcare Operations Core

    Configure um provedor de identidade em sua instância da ServiceNow para habilitar o OIDC para Healthcare Operations Core.

24. Configure seu provedor de identidade para o Portal da equipe de atendimento

    Configure seu provedor de identidade para garantir uma autenticação de usuário bem-sucedida no Portal da equipe de atendimento.

25. Definir as configurações de integração no Hyperdrive Client Test Harness para Portal da equipe de atendimento

    Depois que o Portal da equipe de atendimento estiver configurado, crie um URL de inicialização que possa ser configurado dentro do Epic Hyperdrive Client Test Harness para testes.

Instalar Healthcare Operations Core

Você pode instalar a aplicação Base para operações de assistência médica (sn_hcls) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração para Base para operações de assistência médica e instala aplicações e plug-ins ServiceNow® Store relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Healthcare and Life Sciences Service Management Core:

- Funções
- Tabelas
- Plug-ins
- Aplicações da ServiceNow Store
- Regras de negócio

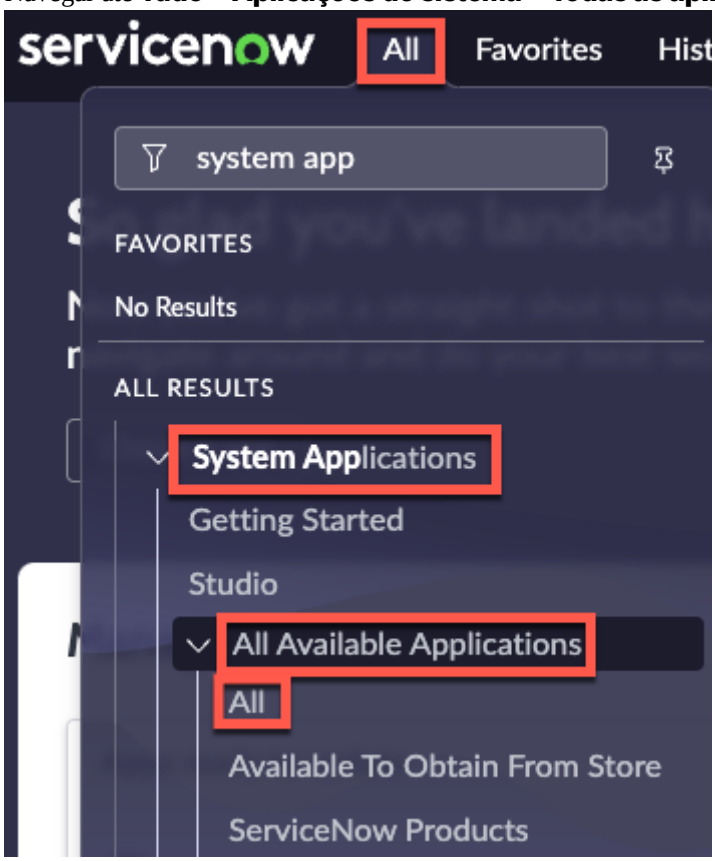
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Healthcare Operations Core.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Healthcare Operations Core (sn_hco) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa. Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativas para todos os apps lançados, consulte .

3. Se for solicitado, siga os links para a ServiceNow Store para obter direitos adicionais para dependências.
4. Selecione **Instalar**.

Atribuir funções a Base para operações de assistência médica usuários

Atribua funções específicas para dar aos usuários Base para operações de assistência médica visibilidade das organizações de saúde e das hierarquias que gerenciam.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados na aplicação Base para operações de assistência médica.

Você pode atribuir funções a usuários individuais ou grupos. Quando você aplica funções a grupos, os membros desses grupos herdam essas funções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As funções de usuário podem ser configuradas durante o processo de configuração inicial para organizações de varejo ou a qualquer momento, conforme necessário.

As funções de usuário podem ser configuradas durante o processo de configuração inicial para organizações de varejo ou a qualquer momento, conforme necessário.

Exemplo: você pode criar um grupo chamado "Membros da equipe de HCO" e atribuir a função sn_hco.care_team_member ao grupo. Em seguida, ao importar usuários, você associaria os usuários que são membros da equipe de cuidados a este grupo.

Nota:
Este grupo não concede a eles acesso direto às operações da equipe de cuidados - eles ainda precisam estar associados a uma organização de saúde como membro e com responsabilidades atribuídas.

Para obter instruções sobre como atribuir funções a grupos, consulte Criar um grupo para todos os membros da equipe no Base para operações de assistência médica

Funções incluídas no Healthcare Operations Core

sn_hco.care_team_member	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_hcls.foundation_data_viewer	Tem acesso para criar e exibir casos de assistência médica.
sn_hco.care_team_manager	• sn_hco.care_team_member • sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	Tem acesso para criar e exibir casos de assistência médica pode adicionar membros à unidade de cuidados

Tradução automática

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Na lista relacionada **Funções**, selecione **Editar**.
3. Na lista **Coleção**, selecione as funções desejadas e clique em **Adicionar**.
4. Selecione **Save** (Salvar).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um grupo para todos os membros da equipe no Base para operações de assistência médica

Crie um grupo para membros da equipe com a função sn_hco.care_team_member atribuída para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções para Base para operações de assistência médica.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo de nome, insira um nome para o grupo de membros da sua equipe.
4. Preencha os outros campos conforme necessário.
5. Navegue até a lista relacionada a funções.
6. Clique em **Editar**.
7. Adicione a função sn_hco.care_team_member à lista de funções.
8. Clique em **Salvar**.

Resultado
Foi criado um grupo de usuários ao qual você pode atribuir membros da equipe de cuidados ao fazer importações automatizadas de usuários.

Criar um grupo para todos os gerentes de equipe em Base para operações de assistência médica

Crie um grupo para membros da equipe com a função sn_hco.care_team_manager atribuída para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções para Base para operações de assistência médica.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
A função sn_hco.care_team_manager herda a função sn_hco.care_team_member, portanto, os usuários atribuídos ao seu grupo de gerentes de equipe não precisam ser atribuídos ao seu grupo de membros da equipe.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo de nome, insira um nome para o grupo de membros da sua equipe.
4. Preencha os outros campos conforme necessário.
5. Navegue até a lista relacionada a funções.
6. Selecione **Editar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Adicione a função sn_hco.care_team_manager à lista de funções.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
Foi criado um grupo de usuários ao qual você pode atribuir gerentes de equipe de cuidados ao fazer importações automatizadas de usuários.

Criar um local de assistência médica no Healthcare Operations Core

Crie locais de assistência médica para designar os locais nos quais suas equipes de atendimento operam.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um local de assistência médica representa um local físico pelo qual uma organização de saúde é responsável e se alinha com um local comum.

Um único local de saúde também pode ser associado a várias organizações de saúde quando elas têm uma responsabilidade compartilhada.

A tabela Local de assistência médica [sn_hcls_location] armazena detalhes do local associado à sua organização de saúde.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Locais de assistência médica** > **Tudo**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os seguintes campos.

Campo	Descrição
Local	Localização física deste local de assistência médica. Este valor já deve existir para ser selecionado. A entrada selecionada aqui preenche os campos de endereço.
Nome	Nome para identificar o local de assistência médica.
Tipo físico	O tipo de local que está sendo criado - por exemplo, um edifício, ala ou canteiro. Para obter mais informações sobre os tipos físicos disponíveis, consulte tipos de local definidos nas especificações FHIR.
Altitude	Altitude da localização geográfica absoluta.
Status	Opção para indicar se o local de assistência médica está em uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Os seguintes status estão disponíveis por padrão: ○ Ativo ○ Inativo ○ Suspenso Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de local definidos nas especificações FHIR.
Rua	Endereço para correspondência do local físico.
Cidade	Cidade na qual o local físico está localizado.
Estado/província	Estado ou província em que o local físico está localizado.
CEP	CEP ou código postal do local físico.
Telefone	Número de telefone do local físico.

4. Selecione **Enviar**.

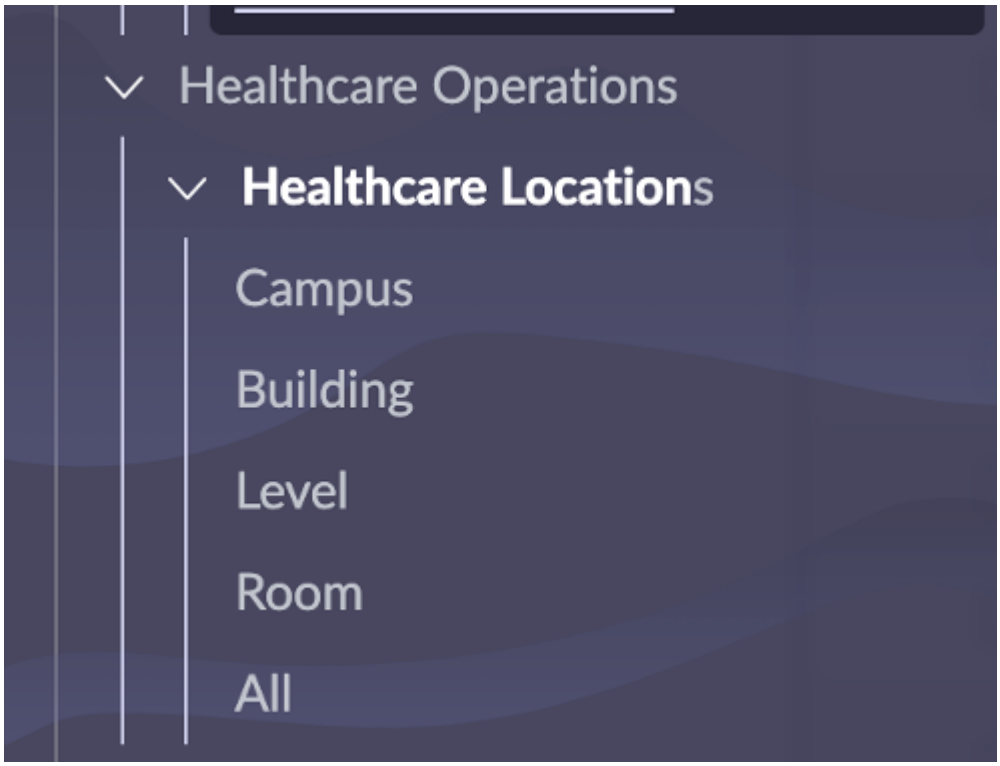
Exemplo - Organizando seus locais de assistência médica

Seus locais de assistência médica devem ser organizados com base nos layouts físicos dos locais em que suas equipes de atendimento operam.

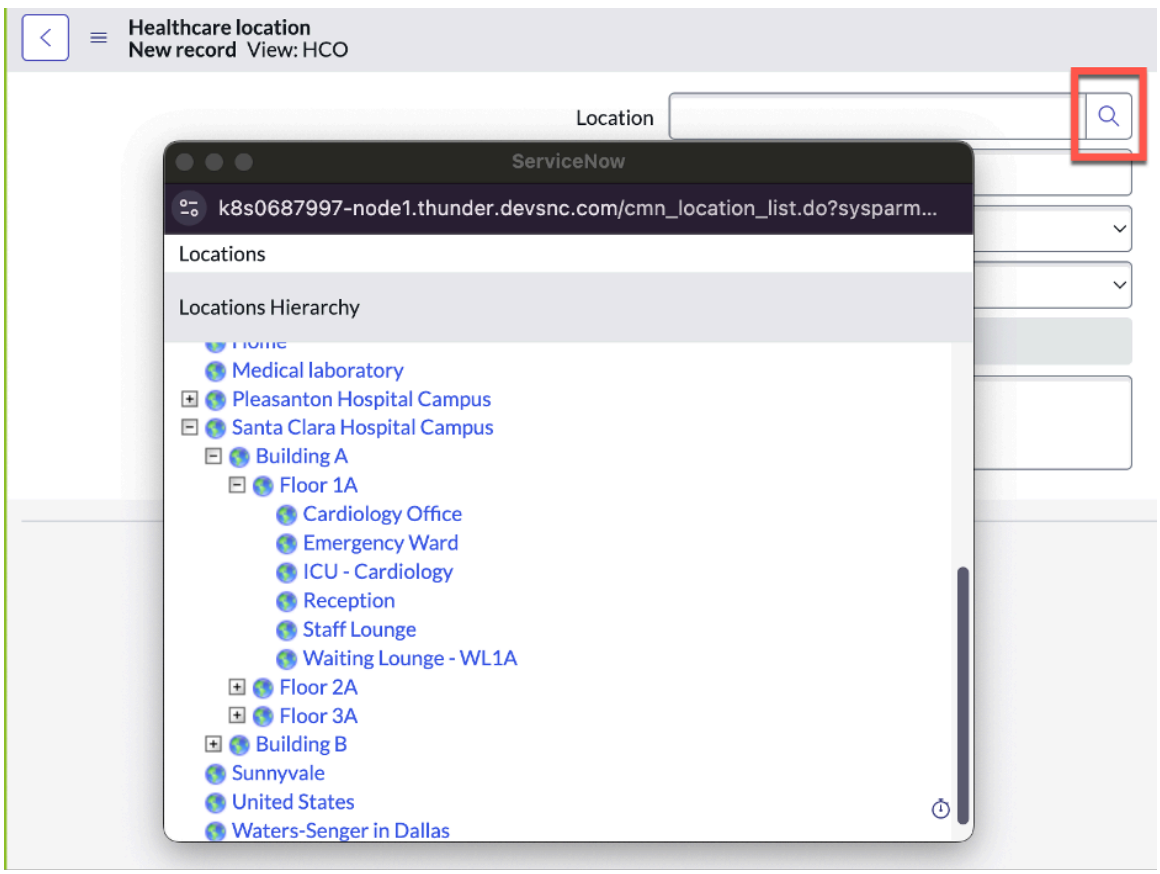
A hierarquia de locais de assistência médica está visível e pode ser acessada rapidamente no menu do aplicativo Operações de assistência médica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Ao criar um local, você pode navegar na hierarquia de locais existente para selecionar onde o local que está sendo criado deve residir:



Quando um local é criado, o painel **Hierarquia de local** exibe até três níveis primários acima na hierarquia de um local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A hierarquia de local é mostrada somente quando o local de assistência médica é aberto no módulo do aplicativo Healthcare Operations Core.

Criar uma organização de saúde no Healthcare Operations Core

Crie uma organização de saúde para uso com o Healthcare Operations Core.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Organização de saúde [sn_hcls_organization] armazena os detalhes de uma organização de saúde em sua instância da ServiceNow.

Quando uma organização de saúde é criada, um local de negócios associado também é criado com o mesmo nome que faz referência à organização de saúde.

Para obter mais informações, consulte Exemplo - Organizando suas organizações de saúde para Base para operações de assistência médica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde** > **Tudo**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os seguintes campos.

Campo	Descrição
Nome	O nome da sua organização de saúde.
Tipo de organização	Tipo de organização de saúde representada. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: ○ Patrocinador de pesquisa clínica ○ Grupo da comunidade ○ Instituição educacional ○ Governo ○ Provedor de assistência médica ○ Departamento do hospital ○ Negócio não relacionado à saúde

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Equipes organizacional ○ Outro ○ Pagador ○ Empresa farmacêutica ○ Instituição religiosa Para obter mais informações sobre os tipos de organização disponíveis, consulte tipos de organização definidos nas especificações FHIR.
Organização primária	Organização primária associada à organização. Definir uma organização primária criará uma hierarquia na qual a organização atual que está sendo criada é uma organização secundária do valor selecionado aqui.
Telefone	Número de telefone da organização.
E-mail	Endereço de e-mail associado à organização.
Descrição	Uma descrição da organização que está sendo criada.
Este é um local interno	Indica se a organização que está sendo criada está associada a um local interno.
Local comum	O endereço do local comum associado à organização de saúde que está sendo criada.

4. Selecione **Enviar**.

Criar provedores de assistência médica

Crie um provedor de assistência médica e associe-o a uma organização de saúde primária e a um local comum.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Provedores de assistência médica**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os seguintes campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

O campo Tipo de organização é definido automaticamente como provedor de assistência médica e é somente leitura.

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar o provedor de serviços de saúde.
Organização primária	Organização primária associada ao provedor.
Gerente	O gerente associado a este provedor de assistência médica.
Telefone	Número de telefone do provedor.
E-mail	Endereço de e-mail associado ao provedor.
Descrição	Uma descrição deste provedor de assistência médica.
Este é um local interno	Indica que este provedor de serviços de saúde é considerado um local interno.
Local comum	O local comum associado a este provedor de assistência médica.

4. Selecione **Enviar**.

Criar departamentos de saúde

Crie um departamento de saúde e associe-o a uma organização de saúde primária e a um local comum.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Departamentos de saúde**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os seguintes campos.

Nota:

O campo Tipo de organização é definido automaticamente como departamento de saúde e é somente leitura.

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar o departamento de saúde.
Organização primária	Organização primária associada ao departamento.
Gerente	O gerente associado a este departamento de saúde.
Telefone	Número de telefone do departamento.
E-mail	Endereço de e-mail associado ao departamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Uma descrição deste departamento de saúde.
Este é um local interno	Indica que este departamento de saúde é considerado um local interno.
Local comum	O local comum associado a este departamento.

4. Selecione **Enviar**.

Criar equipes organizacionais no Base para operações de assistência médica

Crie uma organização de saúde para associar ao seu departamento de saúde.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde**.
2. Selecione **Novo**.
3. Certifique-se de que o campo **Tipo de organização** esteja definido como **Equipe organizacional**.
4. Preencha os seguintes campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar a equipe organizacional.
Organização primária	Organização primária associada à equipe organizacional.
Gerente	O gerente associado a esta equipe organizacional.
Telefone	Número de telefone da equipe organizacional.
E-mail	Endereço de e-mail associado à equipe organizacional.
Descrição	Uma descrição desta equipe organizacional.
Este é um local interno	Indica que esta equipe organizacional é considerada um local interno.
Local comum	O local comum associado a esta equipe organizacional.

5. Selecione **Enviar**.

Exemplo - Organizando suas organizações de saúde para Base para operações de assistência médica

Organize corretamente suas organizações de saúde para refletir as hierarquias de sua equipe.

Em Base para operações de assistência médica, as organizações de saúde normalmente existem em uma hierarquia de vários níveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O menu do app Operações de assistência médica mostra um exemplo de como essa estrutura pode ser na sua organização de saúde.

As organizações de saúde usam a lista relacionada à organização secundária para exibir suas organizações secundárias diretas.

O valor de locais de negócios atendidos determina como você rastreia o relacionamento entre as organizações de saúde solicitantes e as que atendem. Você pode definir critérios de suporte baseados em hierarquia ou relacionamento para seus locais de assistência médica.

A seguir estão todas as listas relacionadas a organizações de saúde e seus recursos:

- Organização secundária - selecione **Novo** na lista relacionada de organizações secundárias para adicionar uma nova organização secundária ao registro da organização de saúde atual. Quando uma organização de saúde é criada, o valor listado para **Organização primária** indica quem será a organização primária.
- Membros – exibe todos os membros desta organização. Selecione **Editar** para adicionar, remover ou alterar as responsabilidades dos membros.
- Caso aberto por membros – exibe todos os casos abertos no momento por membros desta organização.
- Locais de saúde - exibe todos os locais de saúde associados a esta organização de saúde. Selecione **Editar** para gerenciar essas associações.
- Grupos de atribuição: exibe todos os grupos de atribuição associados.
- Serviços disponíveis – exibe todos os serviços disponíveis nesta organização.
- Critérios do cliente da organização de serviço - exibe quais clientes são atendidos por esta organização de saúde.

Adicionar ou remover membros em Base para operações de assistência médica

Adicione ou remova membros de suas organizações de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde** > **Tudo**.
2. Selecione a organização de saúde da qual você deseja editar um membro.
3. Navegue até a lista relacionada **Membros**.
4. Selecione **Editar membros**.
5. Em **Responsabilidade**, selecione a responsabilidade cujos membros você deseja editar.
   As opções são Membro da equipe ou Gerente da equipe.
6. Use as setas entre os painéis **Disponível** e **Selecionado** para indicar quais membros pertencem a cada responsabilidade.

Nota:

Se um usuário recém-adicionado não estiver preenchido na lista Disponível, pesquise-o manualmente usando o ícone de pesquisa.

Ocasionalmente, os membros recém-adicionados não aparecerão no painel Selecionado devido a configurações de propriedade. Se isso ocorrer, consulte Configurar propriedades globais do sistema para editar membros no Healthcare Operations Core.

7. Selecione **Save** (Salvar).

Configurar propriedades globais do sistema para editar membros no Healthcare Operations Core

Uma propriedade do sistema global deve ser configurada para usar corretamente a funcionalidade Editar membros no Healthcare Operations Core.

Antes de Iniciar
Ocasionalmente, os membros recém-adicionados não aparecerão no painel Selecionado ao editar membros no Healthcare Operations Core.

Esse problema geralmente é causado pelo número limitado de itens mostrados no coletor de listas.

Para corrigir esse problema, crie uma propriedade do sistema global com o nome glide.xmlhttp.excessive, um tipo de número inteiro e um número grande para o limite de valor com base no número total de usuários na aplicação.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Defina seu escopo como **Global**.
2. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema**.
3. Selecione **Novo**.
4. Preencha os seguintes campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Nome - glide.xmlhttp.excessive

b. Tipo - inteiro

c. Valor — Insira um valor alto aqui que represente o número potencial total de usuários. Por exemplo, 10000.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado

Os campos "Disponível" e "Selecionado" na tabela Editar Membro exibem todas as seleções disponíveis.

Associar locais a uma organização de saúde no Healthcare Operations Core

Associe locais de assistência médica a organizações de saúde.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em cenários em que um local de assistência médica está sendo utilizado por várias organizações de saúde, você pode usar esta tabela para associar essas organizações a um local.

Você também pode associar várias organizações de saúde a um local de saúde ou vice-versa.

Por exemplo, uma única sala de UTI em um hospital pode ser usada por vários departamentos, como cardiologia e neurologia. Você associaria esses departamentos (organizações de assistência médica) à sala de ICU (um local de assistência médica) usando as etapas a seguir.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde**.
2. Selecione a organização de assistência médica que você deseja associar a um local de assistência médica.
3. Navegue até a lista relacionada de **locais de assistência médica**.
4. Clique em **Editar**.
5. No painel Coleção, selecione os locais de assistência médica que você deseja adicionar a esta organização de assistência médica e use a seta para a direita para movê-los para a lista de locais de assistência médica desta organização.
6. Clique em **Salvar**.

Associar grupos de atribuição a uma organização de saúde no Base para operações de assistência médica

Crie grupos de atribuição para suas organizações de saúde para determinar quais grupos de usuários estão associados a organizações de saúde específicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde**.
2. Selecione a organização de saúde que você deseja associar a um grupo de atribuição.
3. Na lista relacionada Grupos de atribuição, selecione **Novo**.
4. No formulário Grupo de atribuição da organização de serviço, preencha os campos:

Campo	Descrição
Organização de serviço	Preenchido automaticamente com o nome da organização de saúde à qual você está adicionando um grupo de atribuição.
Grupo de atribuição	Nome do grupo de atribuição que será adicionado.

5. Selecione **Enviar**.

Configurar o tipo de caso abstrato para tipos de caso do Healthcare Operations Core

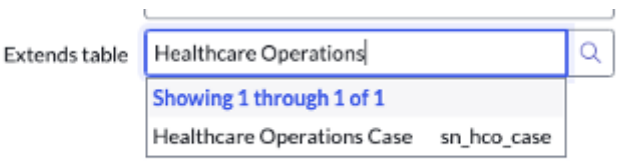
Estenda o caso de Operações de assistência médica [sn_hco_case] para criar tipos de caso personalizados para uso com o Healthcare Operations Core e plug-ins relacionados criando uma tabela secundária a partir do tipo de caso Healthcare Operations Core.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione **Novo**.



3. Defina **a tabela Estende-se** como Caso de operações de assistência médica [sn_hco_case].
4. Preencha os outros campos conforme necessário.
   Para obter informações sobre esses campos, consulte Criar uma tabela na documentação da plataforma ServiceNow.
5. Clique em **Enviar**.

Observação: para adicionar um campo às tabelas secundárias estendidas, consulte Adicionar e personalizar um campo em uma tabela na documentação da plataforma ServiceNow.

Adicionar itens de menu ao Portal da equipe de atendimento com Base para operações de assistência médica

Adicione mais itens de menu ao Portal da equipe de atendimento para facilitar o acesso do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portais de serviços** > **Portais**.
2. Selecione **Portal da equipe de atendimento**.
3. Ao lado do campo **Menu principal**, selecione **Visualizar este registro** e abra o registro.
4. Na lista relacionada Itens de menu, selecione **Mais**.
5. Na lista relacionada Itens de menu, selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Menu Item form .
7. Selecione **Enviar**.

Incorporação do portal da equipe de atendimento ao hiperespaço épico via Hyperdrive

Configure o Portal da equipe de cuidados integrando-o ao Epic Hyperspace via Hyperdrive e habilitando a autenticação OIDC.

1. Atualizar variáveis em produtores de registro para capturar dados tokenizados do épico

   Atualize os valores de variáveis nos produtores de registro existentes para capturar dados tokenizados do épico.

2. Configurar a incorporação do iFrame para o Portal da equipe de atendimento

   Para que o Portal da equipe de atendimento seja iniciado com sucesso no Hiperespaço via Hyperdrive, o portal deve ser configurado para funcionar em um iFrame.

3. Habilitar SSO de vários provedores para sua instância da ServiceNow

   Certifique-se de que o SSO de vários provedores esteja habilitado e configurado corretamente para que o Portal da equipe de cuidados seja autenticado com o Hiperespaço épico via Hyperdrive.

4. Autenticar o Smart no FHIR para uso com o Portal da equipe de atendimento no hiperespaço via Hyperdrive

   Defina seu app FHIR com as configurações corretas para permitir o Single Sign-on para que usuários EPIC acessem o Portal da equipe de atendimento dentro do EPIC Hyperspace via Hyperdrive.

5. Crie um provedor de identidade na sua instância da ServiceNow para Healthcare Operations Core

   Configure um provedor de identidade em sua instância da ServiceNow para habilitar o OIDC para Healthcare Operations Core.

6. Configure seu provedor de identidade para o Portal da equipe de atendimento

   Configure seu provedor de identidade para garantir uma autenticação de usuário bem-sucedida no Portal da equipe de atendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Definir as configurações de integração no Hyperdrive Client Test Harness para Portal da equipe de atendimento

   Depois que o Portal da equipe de atendimento estiver configurado, crie um URL de inicialização que possa ser configurado dentro do Epic Hyperdrive Client Test Harness para testes.

Atualizar variáveis em produtores de registro para capturar dados tokenizados do épico

Atualize os valores de variáveis nos produtores de registro existentes para capturar dados tokenizados do épico.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando o Portal da equipe de atendimento é iniciado dentro do Hiperespaço épico via Hyperdrive, os produtores de registro podem capturar parâmetros de cadeia de caracteres de consulta tokenizados para preencher variáveis do produtor de registro.

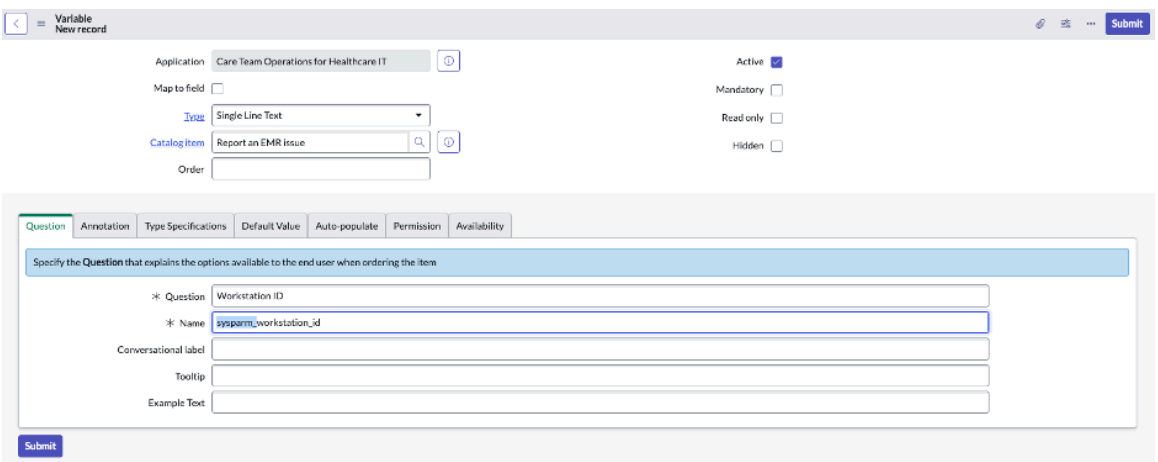
Essa captura é possível devido a um client script de catálogo associado aos produtores de registro.

Para Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica: o script é chamado de "Preencher parâmetros de sessões do EMR" e pode ser encontrado no produtor de registro "Informar um problema de EMR".

Para Operações da equipe de atendimento para biomédico: o script é chamado de "Preencher parâmetros de sessão de serviço biomédico" e pode ser encontrado no produtor de registro Solicitar outro serviço biomédico.

Nota:
Os client scripts anteriores funcionam somente com o Portal da equipe de atendimento.

Para capturar os parâmetros de querystring tokenizados, uma variável deve ser criada e o nome deve começar com "sysparm_". Esse mesmo nome de variável deve ser incluído no final do URL de inicialização no registro de FDI do Epic Hyperspace.



Por exemplo, para capturar o campo "ID da estação de trabalho" de um sistema EMR, o valor do nome da variável deve ser "sysparm_workstation_id" e o parâmetro querystring deve ser "sysparm_workstation_id =%WORKSTATIONID%".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma cadeia de caracteres de consulta de inicialização completa seria semelhante ao seguinte:

```
https://<instance-name>.service-now.com/careteam?glide_sso_id=<identity-provider-sysid>
&sysparm_workstation_id=%WORKSTATIONID%&sysparm_user_template=%USERTEMPL
ATE%
```

Procedimento

1. No Produtor de registro, navegue até a lista relacionada **Variáveis**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos conforme necessário.
4. Confirme se o valor do nome de todas as variáveis começa com **sysparm_** para qualquer campo no qual você deseja capturar dados provenientes de um sistema EMR.
5. Selecione **Enviar**.

Configurar a incorporação do iFrame para o Portal da equipe de atendimento

Para que o Portal da equipe de atendimento seja iniciado com sucesso no Hiperespaço via Hyperdrive, o portal deve ser configurado para funcionar em um iFrame.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Defina seu escopo como **Global** e eleve sua função para **security_admin**.
2. Navegar até **Tudo** > **Cabeçalhos de resposta HTTP** (ou digite sys_response_header.list).
3. Selecione o cabeçalho de resposta **Global**.
4. Adicione o nome de domínio da sua instância de hiperespaço épico à lista de valores.
   Por exemplo, *.seudominio.com
5. Certifique-se de que **Ativo** esteja definido como verdadeiro.
6. Selecione **Enviar**.

Habilitar SSO de vários provedores para sua instância da ServiceNow

Certifique-se de que o SSO de vários provedores esteja habilitado e configurado corretamente para que o Portal da equipe de cuidados seja autenticado com o Hiperespaço épico via Hyperdrive.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
As etapas a seguir presumem que você tenha o SSO de vários provedores instalado em sua instância da ServiceNow.

Procedimento

1. Defina seu escopo como **Global**.
2. Navegar até **Multi-SSO** > **Propriedades** e preencha os campos da seguinte forma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Defina **Habilitar SSO de vários provedores** como verdadeiro.
- Defina **Habilitar registro em log de depuração para a integração SSO de vários provedores** como verdadeiro.

3. Selecione **Save** (Salvar).

Autenticar o Smart no FHIR para uso com o Portal da equipe de atendimento no hiperespaço via Hyperdrive

Defina seu app FHIR com as configurações corretas para permitir o Single Sign-on para que usuários EPIC acessem o Portal da equipe de atendimento dentro do EPIC Hyperspace via Hyperdrive.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As etapas a seguir presumem que você já criou uma conta fhir.epic.com. Observe que é recomendável que um membro da equipe EPIC da organização do cliente crie este app FHIR. O cliente é responsável por gerenciar e manter este app para sua organização. Para obter mais informações, consulte https://fhir.epic.com/Developer/Index .

Procedimento

1. Faça login no FHIR no EPIC.
2. Selecione **Criar apps**.
3. Clique em **Criar**.
4. Forneça um nome de aplicação.
   Por exemplo, Portal da equipe de atendimento.
5. Em Público da aplicação, selecione Clínicos ou Usuários administrativos.
6. Em Redirecionar URI, selecione **Adicionar outro URI**.
7. Insira o nome da sua instância.
   Por exemplo,<instance-name> .service-now.com/navpage.do.
8. Repita isso para cada instância de teste, desenvolvimento ou produção que você deseja usar com o Portal da equipe de atendimento usando Adicionar outro URI.
9. Selecione **Save** (Salvar).
10. Preencha os campos restantes conforme necessário.
11. Clique em **Salvar e pronto para área restrita** para habilitar o teste.

Resultado
Foi criado um app em EPIC no FHIR que pode ser utilizado para logon único no Hiperespaço para o Portal da equipe de atendimento.

Nota:
Ao enviar o app, observe que pode levar 24 horas ou mais para que o app seja sincronizado.

Crie um provedor de identidade na sua instância da ServiceNow para Healthcare Operations Core

Configure um provedor de identidade em sua instância da ServiceNow para habilitar o OIDC para Healthcare Operations Core.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o plug-in com.snc.integration.sso.multi.installer esteja instalado em sua instância.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **SSO Multiprovedor** > **Provedores de Identidade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em Que tipo de SSO você está tentando criar, selecione **OpenID Connect**.
4. Na janela Importar configuração conhecida do OpenID Connect, insira os seguintes campos:
   - Nome – insira um nome para o provedor de identidade (por exemplo, Épico OIDC)
   - ID do cliente – insira o ID do cliente criado a partir do app FHIR em fhir.epic.com.
   - IRL de configuração conhecida – insira https://fhir.epic.com/interconnect-fhir-oauth/api/FHIR/R4/.well-known/openid-configuration .

     Nota:
     Verifique este valor com a Epic, pois pode ser diferente para o seu ambiente.
5. Selecione **Importar.**

Resultado

Um provedor de identidade foi criado com base nas informações fornecidas pela configuração conhecida.

Configure seu provedor de identidade para o Portal da equipe de atendimento

Configure seu provedor de identidade para garantir uma autenticação de usuário bem-sucedida no Portal da equipe de atendimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **SSO Multiprovedor** > **Provedores de Identidade**.
2. Selecione o provedor de identidade que você deseja configurar.
3. Defina o valor da página inicial da ServiceNow como https://<instance-name> .service-now.com/careteam .
4. Navegue até a lista relacionada Configuração do provedor OIDC e abra o registro do provedor OIDC.
5. Atualize os seguintes campos:
   a. Declaração do usuário - insira **preferência_usuário**.
   b. Campo de usuário – selecione **ID do usuário**.
6. Clique em **Atualizar**.
7. No Provedor de identidade, navegue até a lista relacionada Avançado.
8. Atualize o campo Script de Single Sign-On para **MultiSSO_OIDC_CTO**.
9. Certifique-se de que o campo **Ativo** esteja definido como verdadeiro.
10. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O provedor de identidade foi configurado para garantir uma autenticação de usuário bem-sucedida para acessar o Portal da equipe de atendimento no hiperespaço via Hyperdrive.

Definir as configurações de integração no Hyperdrive Client Test Harness para Portal da equipe de atendimento

Depois que o Portal da equipe de atendimento estiver configurado, crie um URL de inicialização que possa ser configurado dentro do Epic Hyperdrive Client Test Harness para testes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode baixar o mais recente Hyperdrive Client Test Harness em fhir.epic.com.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Trabalhe com sua equipe da Epic e o suporte técnico da Epic para obter as etapas sobre como configurar a integração de FDI no Hiperespaço.

Procedimento

1. Faça login no Epic Hyperdrive Client Test Harness.
2. Selecione Configuração de integração.
3. Em Tipo de integração, selecione **INTELIGENTE em FHIR**.
4. No URL, insira o URL de inicialização do Portal da equipe de cuidados.
   Por exemplo, https://<instance-name> .service-now.com/careteam?glide_sso_id=<identity-provider-sysid> &sysparm_workstation_id=%WORKSTATIONID%&sysparm_user_template=%USERTEMPLATE% .
5. Em ID do cliente, insira o ID do cliente de produção ou de não produção, conforme apropriado, do app FHIR criado em fhir.epic.com.
6. Defina o tipo de inicialização desejado.
7. No contexto de inicialização, insira o seguinte:
   - Chave - **userid**
   - Valor - **%SYSLOGIN%**
8. Selecione **Ativar integração de teste**.

Resultado
O Portal da equipe de atendimento foi configurado para ser iniciado com o Epic Hyperdrive Client Test Harness.

O que Fazer Depois
Para testar a integração do Portal da equipe de cuidados, selecione Gráfico do paciente > Acionar contexto sem paciente. O Portal da equipe de atendimento deve ser iniciado com base no tipo de inicialização escolhido e fazer login automaticamente.

Nota:
Sua ID de login da Epic deve corresponder à sua ID de usuário da ServiceNow para que a autenticação funcione.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como navegar pelo Portal da equipe de cuidados

Use o Portal da equipe de atendimento para criar e rastrear solicitações de serviço, gerenciar suas equipes e revisar artigos da base de conhecimento.

- Acompanhar solicitações no Portal da equipe de cuidados

  Rastreie as solicitações criadas por você ou sua equipe diretamente no Portal da equipe de cuidados.

- Gerenciar suas equipes no Portal da equipe de cuidados

  Gerencie suas equipes diretamente no Portal da equipe de atendimento.

- Exibir artigos de conhecimento no Portal da equipe de atendimento

  Revise os artigos de conhecimento publicados por sua organização diretamente no Portal da equipe de atendimento.

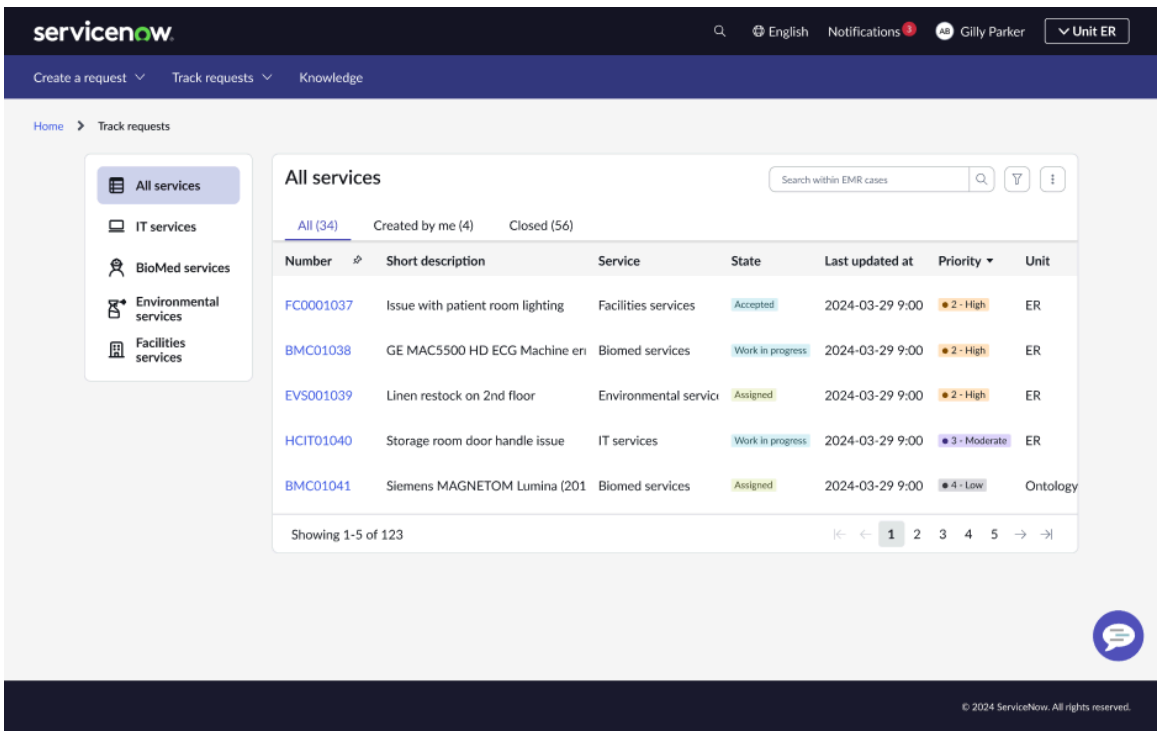
- Criar solicitações no Portal da equipe de cuidados

  Use o Portal da equipe de atendimento para criar solicitações de suporte para serviços de departamentos auxiliares.

Acompanhar solicitações no Portal da equipe de cuidados

Rastreie as solicitações criadas por você ou sua equipe diretamente no Portal da equipe de cuidados.

Antes de Iniciar
Função necessária: membro da equipe, gerente da equipe



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No Portal da equipe de cuidados, navegue até **Acompanhar uma solicitação** > **Todos os serviços** na barra de menus ou selecione o widget **Rastrear solicitações** no widget de links rápidos na página principal.
2. Exiba as solicitações como elas são exibidas nas seguintes guias:
   - **Tudo** - todas as solicitações de serviço criadas para essa categoria.
   - **Criado por mim** - todas as solicitações de serviço criadas por você para essa categoria.
   - **Encerrado** - todas as solicitações encerradas.

   Use a barra de navegação à esquerda para exibir as solicitações por tipo de serviço.

   Use a função de pesquisa em uma categoria para procurar uma solicitação específica.

   Selecione o ícone de filtro para filtrar todas as solicitações para aquelas criadas nos últimos um, três, seis ou 12 meses.
3. Selecione o número de uma solicitação para ver mais informações sobre essa solicitação conforme necessário.

Gerenciar suas equipes no Portal da equipe de cuidados

Gerencie suas equipes diretamente no Portal da equipe de atendimento.

- Exibir suas equipes usando o Portal da equipe de cuidados

  Exiba suas equipes diretamente no Portal da equipe de atendimento.
- Adicionar um membro da equipe usando o Portal da equipe de cuidados

  Adicione um membro à sua equipe usando o Portal da equipe de atendimento.
- Remover um membro usando o Portal da equipe de cuidados

  Remova um membro da sua equipe diretamente no Portal da equipe de atendimento.

Exibir suas equipes usando o Portal da equipe de cuidados

Exiba suas equipes diretamente no Portal da equipe de atendimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: membro da equipe, gerente da equipe

Procedimento

1. No Portal da equipe de cuidados, navegue até **Minhas equipes** > **Minhas equipes**.
2. Selecione a equipe que você deseja exibir.

Adicionar um membro da equipe usando o Portal da equipe de cuidados

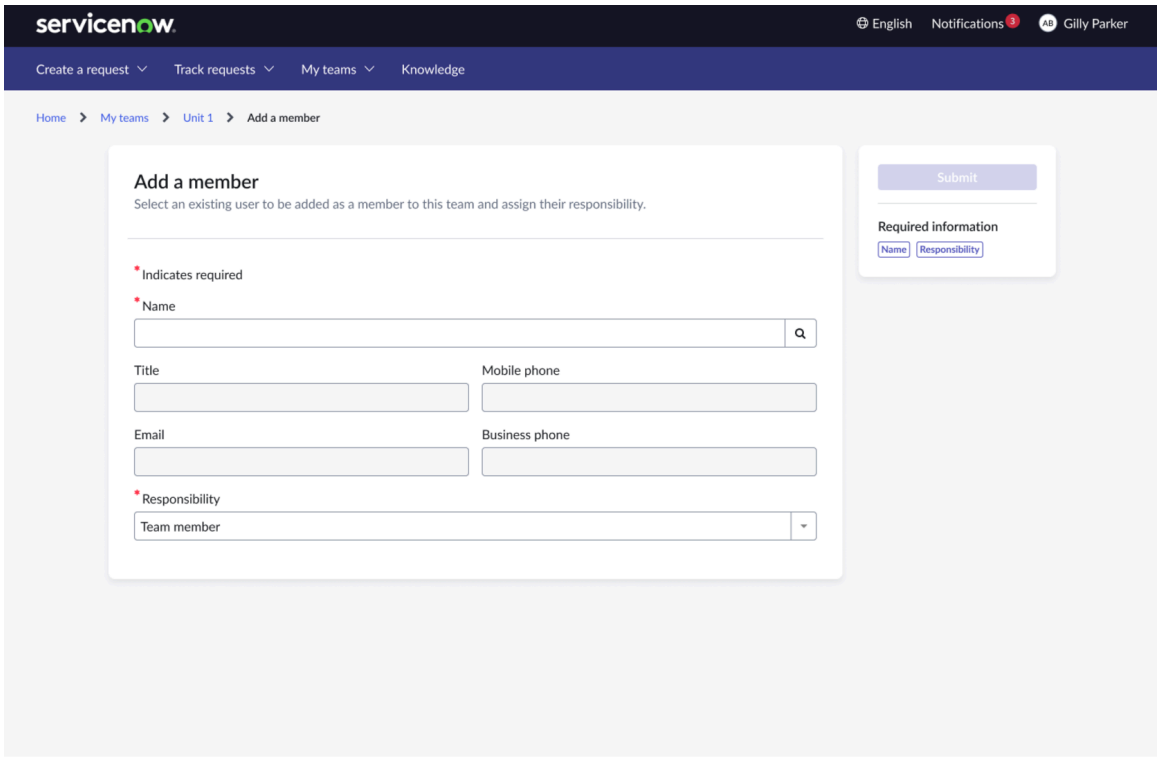
Adicione um membro à sua equipe usando o Portal da equipe de atendimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: membro da equipe, gerente da equipe

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. No Portal da equipe de cuidados, navegue até **Minhas equipes** > **Adicionar Membro**.
2. Selecione a equipe à qual você deseja adicionar um membro.
3. Preencha os seguintes campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do membro que será adicionado à organização de saúde.
Título	O título ou a função do trabalho dos membros.
Telefone Celular	O número de telefone celular do membro.
E-mail	O endereço de e-mail do membro.
Telefone Comercial	O número de telefone comercial.
Responsabilidade	A responsabilidade associada a este membro. Existem duas opções: ○ Membro da equipe - Pode gerar casos. ○ Gerente de equipe - pode gerar casos e adicionar ou remover membros nas organizações.

4. Selecione **Enviar**.

Remover um membro usando o Portal da equipe de cuidados

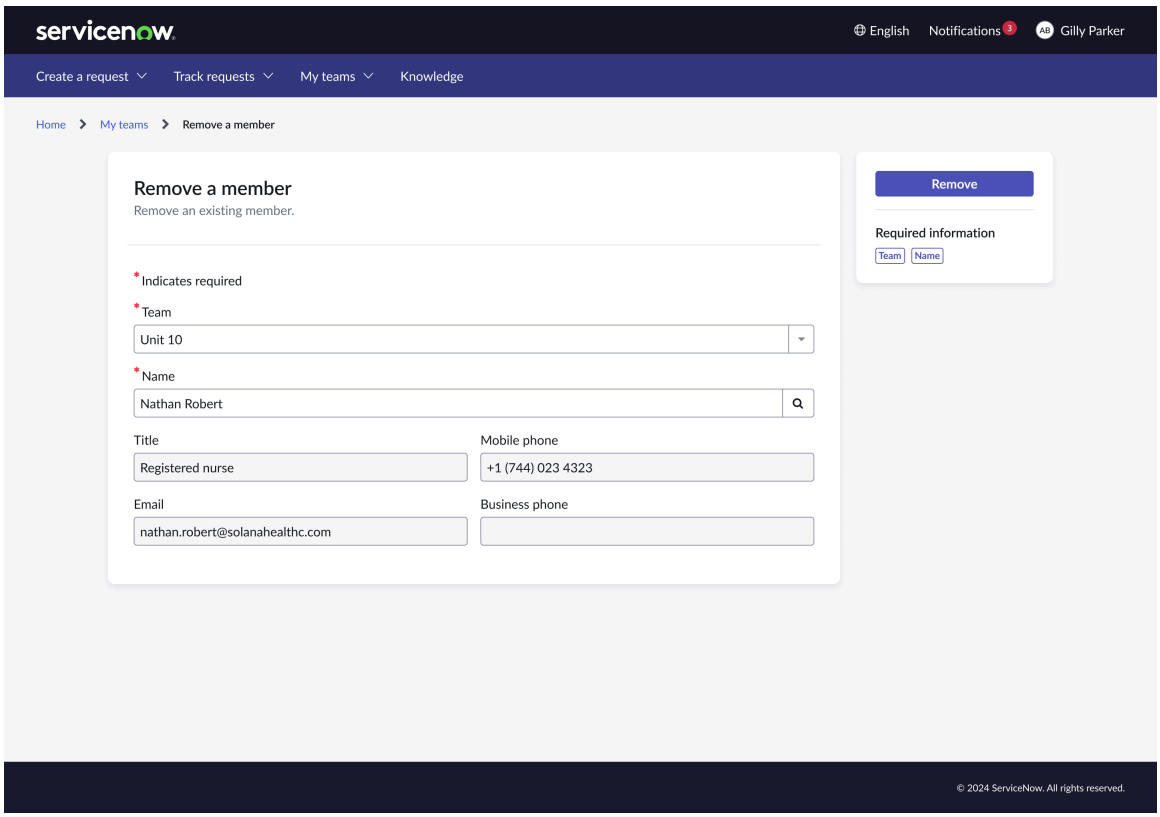
Remova um membro da sua equipe diretamente no Portal da equipe de atendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente de equipe



Procedimento

1. No Portal da equipe de cuidados, navegue até **Minhas equipes** > **Remover um membro**.
2. Preencha os seguintes campos:

Campo	Descrição
Equipe	A equipe da qual o membro da equipe deve ser removido.
Nome	Nome do membro da equipe que está sendo removido.
Título	O cargo ou o cargo do membro da equipe.
E-mail	O endereço de e-mail do membro da equipe.
Telefone Comercial	O número do telefone comercial do membro da equipe.
Telefone Celular	O número de telefone celular do membro da equipe.

3. Selecione **Enviar**.

Resultado

O membro da equipe é removido da equipe de cuidados designada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir artigos de conhecimento no Portal da equipe de atendimento

Revise os artigos de conhecimento publicados por sua organização diretamente no Portal da equipe de atendimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: membro da equipe, gerente da equipe

Procedimento

1. No Portal da equipe de atendimento, navegue até **Conhecimento**.
2. Use a Pesquisa para pesquisar um artigo ou selecione um dos widgets Melhores classificados da base de conhecimento ou Mais vistos da base de conhecimento.

Criar solicitações no Portal da equipe de cuidados

Use o Portal da equipe de atendimento para criar solicitações de suporte para serviços de departamentos auxiliares.

Antes de Iniciar
Função necessária: membro da equipe, gerente da equipe

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o Portal da equipe de atendimento, parte do Healthcare Operations Core, para criar solicitações de suporte para departamentos auxiliares. Você também pode aproveitar o tipo de caso Healthcare Operations Core para criar seus próprios produtores de registro. Para obter instruções detalhadas, consulte Configuração do Healthcare Operations Core.

Se você tiver os plug-ins de Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica ou Operações da equipe de atendimento para Biomed instalados, o Portal da equipe de atendimento incluirá produtores de registro pré-instalados. Esses plug-ins podem ser usados para criar solicitações pré-configuradas. Para obter mais informações, consulte Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica e Operações da equipe de cuidados para Biomed.

Procedimento

1. No Portal da equipe de atendimento, navegue até **Criar uma solicitação**.
2. Selecione o tipo de solicitação que você deseja criar.
3. Preencha os detalhes conforme necessário e envie sua solicitação.

Resultado
Sua solicitação é criada e encaminhada para o departamento de suporte para execução.

Referência do Healthcare Operations Core

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes de Operações da equipe de cuidados, incluindo tabelas.

Modelo de dados do Healthcare Operations Core

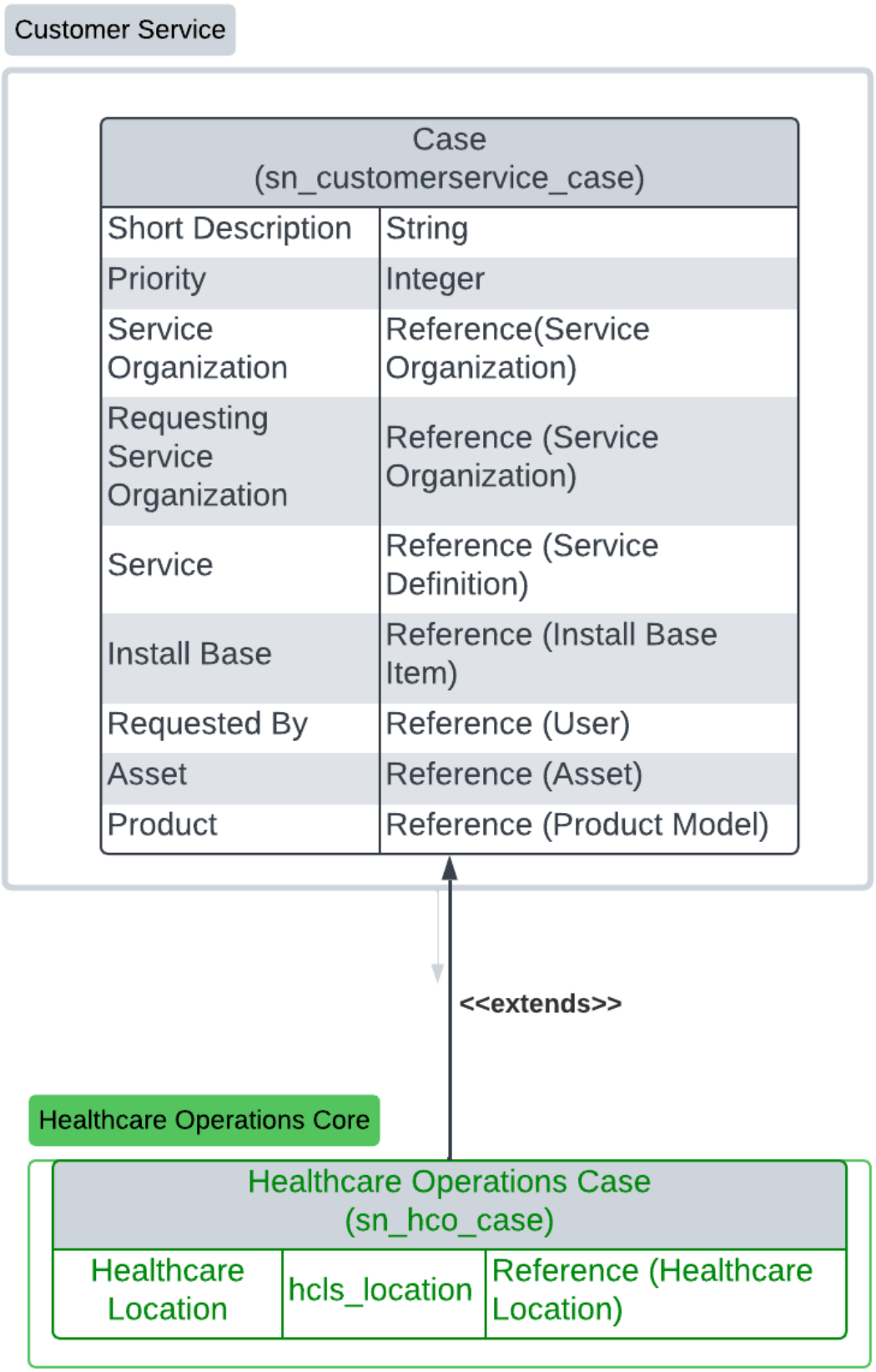
Saiba mais sobre a aplicação Healthcare Operation Core exibindo o modelo de dados e os diagramas de relacionamento de função.

Esses diagramas mostram os relacionamentos entre as tabelas na aplicação e fornecem uma imagem geral de como a aplicação Healthcare Operations Core opera.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O diagrama a seguir mostra as tabelas e seus relacionamentos na aplicação Healthcare Operations Core:



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Operações da equipe de atendimento

O Healthcare Operations Core Case permite suporte simplificado para casos de uso operacionais de assistência médica.

Ele estende a tabela Caso [sn_customerservice_case] para armazenar todos os casos de assistência médica associados a um paciente. Para obter mais informações, consulte Tables installed with Customer Service Management .

Inclui o campo Local de assistência médica, que faz referência à tabela Local de assistência médica no modelo de dados Saúde e ciências biológicas.

Componentes instalados com o Healthcare Operations Core

Vários tipos de componentes, como tabelas, funções de usuário e regras de negócio, são instalados quando você ativa o plug-in Operações da equipe de atendimento.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte https://www.servicenow.com/docs/bundle/yokohama-platform-administration/page/administer/plugins/task/find-components.html .

Tabelas instaladas com o Healthcare Operations Core

Nome da tabela	Descrição
Caso do Healthcare Operations Core (hco_case)	Tipo de caso abstrato que fornece uma base para estender ao criar seus próprios tipos de solicitação operacional.

Funções base instaladas com o Healthcare Operations Core

Função	Contém	Descrição
sn_hco.admin	• sn_csm_agent • sn_service_org.writer • sn_bus_loc.ibl_writer • sn_csm_case_types.service_definition_admin • sn_hcls.foundation_data_writer	Tem acesso para criar, exibir, editar e gerenciar provedor de assistência médica, organização, local e funções
sn_hco.care_team_member	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_hcls.foundation_data_viewer	Tem acesso para criar e exibir casos de assistência médica.
sn_hco.care_team_manager	• sn_hco.care_team_member • sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	Tem acesso para criar e exibir

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

		casos de assistência médica. pode adicionar membros à unidade de cuidados.
sn_hco.viewer	sn_hcls.foundation_data_viewer	Tem acesso para exibir casos de saúde.
sn_hco.loc_support_agen	sn_bus_loc.svc_location_support_agent	Exibe, rastreia e resolve todos os casos em seu grupo de atribuição.

Plug-ins instalados com o Healthcare Operations Core

Nome do plug-in	Descrição
Portal da equipe de atendimento (com.sn_cto_sp)	Fornece uma experiência de portal para usuários do Healthcare Operations Core criarem solicitações para departamentos de suporte, gerenciar equipes e obter visibilidade sobre as solicitações enviadas.
Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas Core (sn_hcls)	Fornece o modelo de dados de Saúde e ciências biológicas para produtos do setor de Saúde e ciências biológicas.

Regras de negócio instaladas com o Healthcare Operations Core

Nome das regras de negócio	Descrição
Verificação de associação de local da org. HCLS duplicada	Garante que os locais de assistência médica sejam associados a organizações de saúde apenas uma vez
Definir local de HCLS a partir do local de CMN	Define o local de assistência médica correspondente do cmn_location selecionado.

Tradução automática

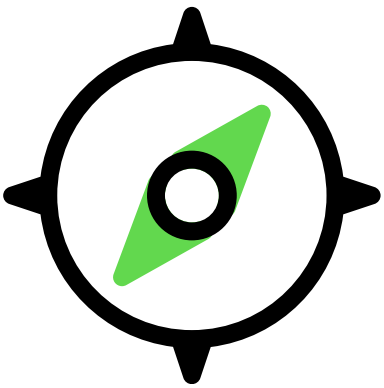
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica

As Operações da equipe de atendimento para TI de saúde contêm os tipos de caso para relatar e atender a problemas de TI de saúde.

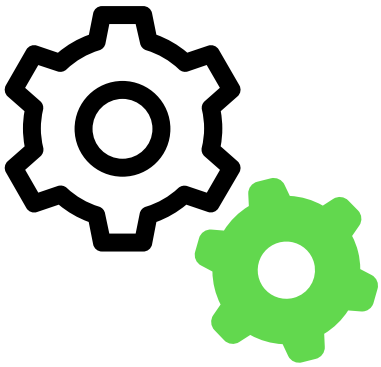
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre como as equipes de atendimento usam as Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica.

Configurar



Planeje e configure sua implementação.

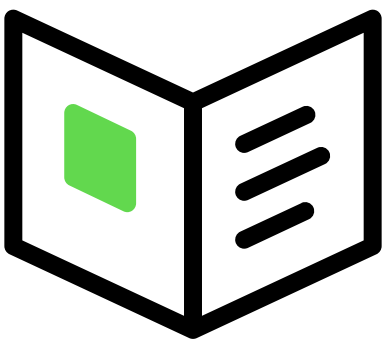
Solicitação

Envie solicitações de suporte para problemas de TI de assistência médica.

Resolver

Resolva incidentes criados a partir de casos de TI de assistência médica.

Referência



Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica

Saiba como você pode usar a aplicação Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica para ajudar sua equipe de atendimento a resolver problemas de TI com rapidez e eficiência.

Visão geral Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica

Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica contém os tipos de caso para relatar e atender a problemas de TI em hospitais.

Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica fornece às equipes de atendimento uma plataforma simplificada para relatar EMR ou outros problemas de TI. Usando o portal da equipe de atendimento, os membros da equipe de atendimento podem relatar um problema com o tipo de caso de TI de assistência médica. Um incidente é criado automaticamente a partir deste caso, que os agentes de serviço do departamento de TI gerenciam usando o espaço de Operações de serviços enquanto corrigem o problema. Existem dois tipos de solicitações de serviço disponíveis com as Operações da equipe de atendimento para TI:

- Relatar um problema de EMR
- Solicitar outro serviço de TI

Nota:
Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica requer a instalação dos plug-ins Healthcare Operations Core e Portal da equipe de atendimento.

Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica usuários

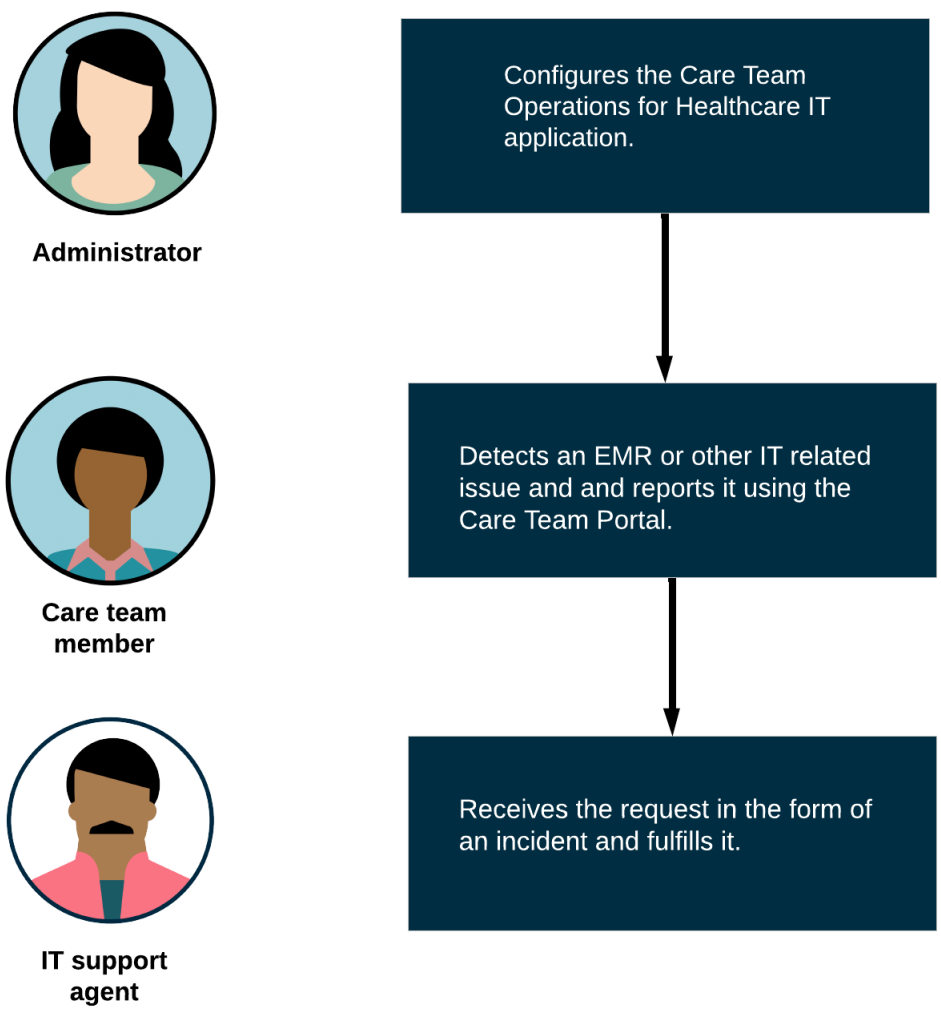
Usuário	Descrição
Assistente de enfermagem	Os assistentes de enfermagem fornecem cuidados básicos aos pacientes em instalações de saúde, auxiliando na vida diária, monitorando a saúde do paciente e fornecendo suporte vital para as equipes médica e de enfermagem.
Enfermeira registrada	Enfermeiros registrados são responsáveis por fornecer e coordenar o atendimento ao paciente, educar os pacientes e suas famílias sobre vários problemas de saúde, administrar medicamentos e tratamentos e colaborar com outros profissionais de saúde para desenvolver e implementar planos de cuidados.
Gerente de unidade	Os gerentes de unidade supervisionam as operações de uma unidade específica em uma instalação de saúde, supervisionam a equipe, gerenciam recursos e confirmam a prestação de cuidados de alta qualidade ao paciente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário	Descrição
Secretária da unidade	As secretárias da unidade fornecem suporte administrativo às unidades de enfermagem e facilitam a comunicação entre a equipe, os pacientes e as famílias, mantendo os registros dos pacientes.
Agente de TI	Os agentes de TI criam, exibem, editam e atendem a solicitações de serviço criadas pela equipe de atendimento em nome do departamento de TI do hospital.
Gerente de agentes de TI	Os gerentes de agentes de TI supervisionam os agentes do departamento de TI e garantem que as solicitações sejam atendidas de maneira eficaz e oportuna.

Fluxo de trabalho do Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Um administrador configura a aplicação de TI Operações da equipe de atendimento para assistência médica.
2. Um membro da equipe de cuidados detecta um EMR ou outro problema de TI e o relata usando o Portal da equipe de cuidados.
3. Um agente de suporte de TI recebe a solicitação na forma de um incidente e a atende.

Benefícios do Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica

Benefício	Recurso	Usuários
Automatize as operações de saúde permitindo a criação e a execução de solicitações de suporte de TI.	Visão geral do caso de TI de assistência médica	Administrador
Receba visibilidade de todas as solicitações de serviço de TI criadas por suas equipes.	Como criar solicitações de serviço em Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica	Equipe de atendimento
Use o espaço para atender às solicitações de serviço de TI.	Atendendo a solicitações de serviço em Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica	Agente

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica, consulte:

- Configurando Operações da equipe de cuidados para TI de assistência médica
- Como criar solicitações de serviço em Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica
- Atendendo a solicitações de serviço em Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica
- Referência de TI de Operações da equipe de cuidados para assistência médica

Visão geral do caso de TI de assistência médica

Use o caso de TI de assistência médica para criar tipos de caso para solicitações operacionais de saúde relacionadas a TI.

Ao associar esses casos a organizações de saúde específicas, os membros da equipe de atendimento podem exibir facilmente todos os casos criados para sua equipe, unidade ou organização.

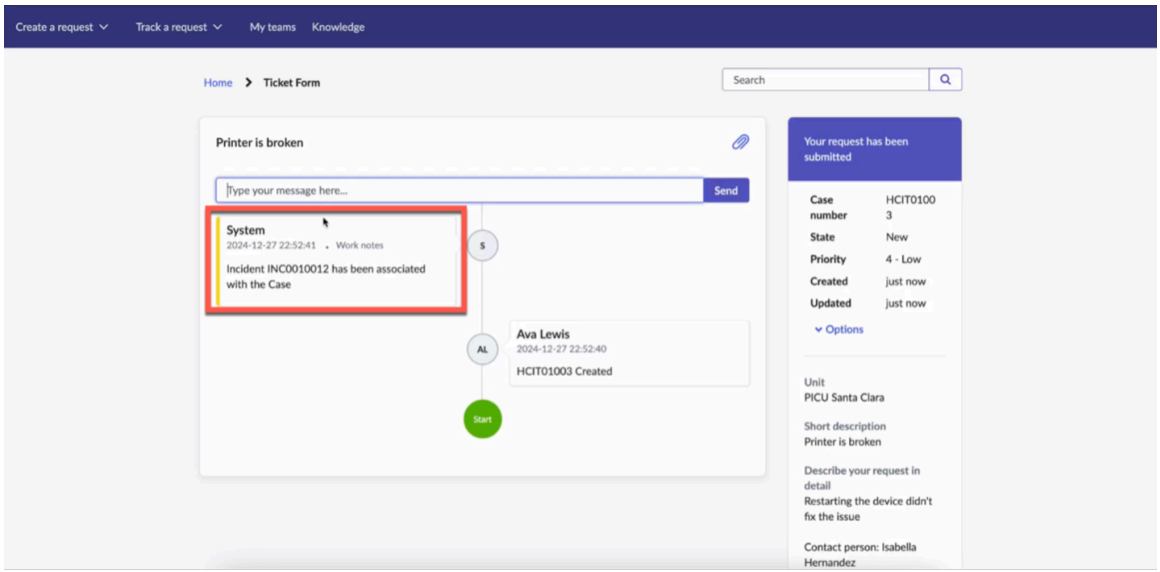
Os casos de TI de assistência médica geram automaticamente incidentes relacionados para os executantes da ITIL lidarem. Esses incidentes são atribuídos a agentes de suporte com a função de executante.

Todas as atualizações, comentários ou mudanças de status feitas no incidente são refletidas no caso e vice-versa. Quando um incidente está vinculado a um caso, o executante precisa apenas gerenciar o incidente e o caso será atualizado automaticamente para refletir essas mudanças.

Tradução automática

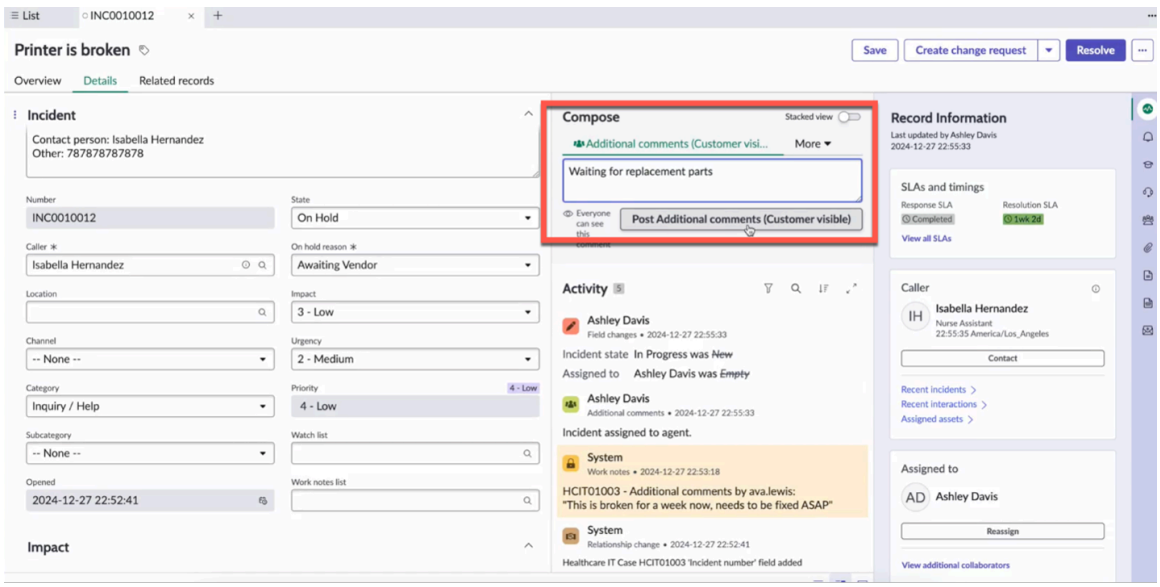
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação automática de incidentes



Os incidentes são criados automaticamente em sincronização com os casos de TI de assistência médica. Todas as informações do caso de assistência médica são transferidas para o incidente.

Sincronização de comentários

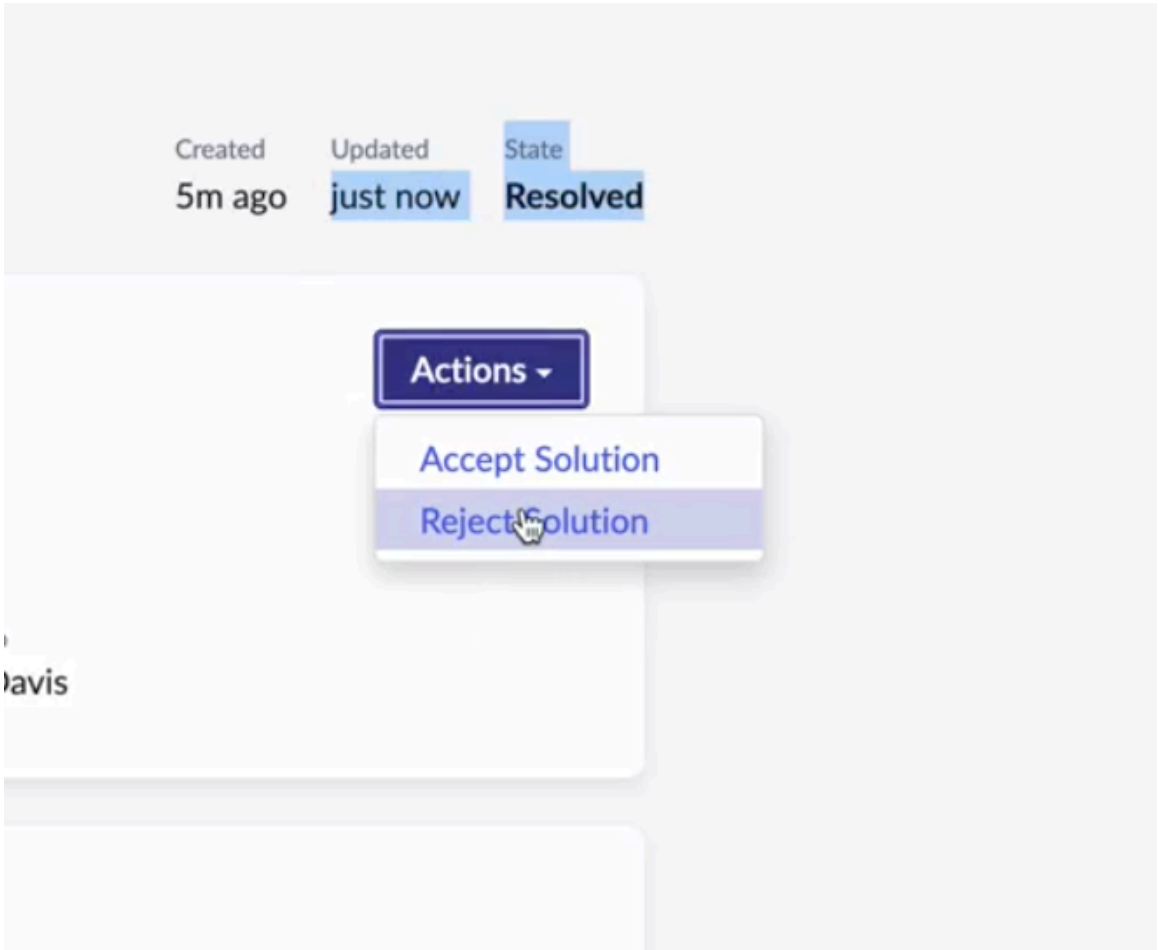


Os comentários deixados no caso de TI de assistência médica podem ser visualizados no incidente e os comentários deixados no painel **Compor** do incidente podem ser visualizados no caso de TI de assistência médica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sincronização de estado



O estado do incidente e do caso de assistência médica permanece em sincronização durante todo o processo de execução. Use o Portal da equipe de atendimento para rastrear o estado do caso em tempo real por meio da exibição de detalhes do caso.

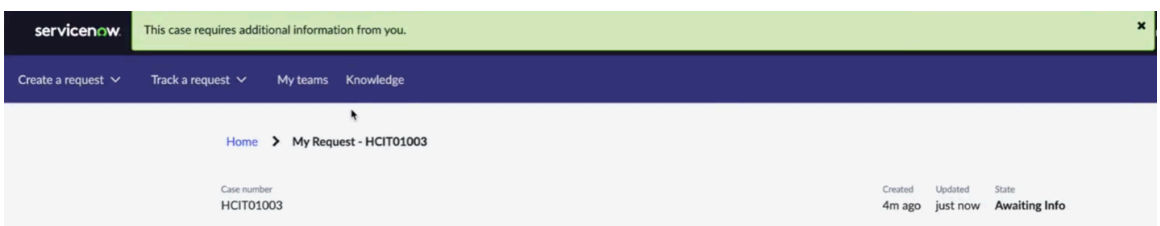
Aceitar ou rejeitar uma solução

Se uma parte solicitante selecionar Aceitar solução, o caso e o incidente entrarão em um estado encerrado.

Se uma parte solicitante selecionar Rejeitar solução, o estado retornará para Trabalho em andamento no incidente e no caso.

Casos em espera

Nos casos em que um incidente é definido como **Em espera** pelo agente de suporte com um estado de motivo definido como **Aguardando solicitante**, são necessárias informações adicionais do solicitante para que o agente prossiga.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Isso aciona um alerta no caso no Portal da equipe de cuidados, em que o estado é alterado para **Aguardando informações**.

Configurando Operações da equipe de cuidados para TI de assistência médica

As etapas de configuração a seguir precisam ocorrer antes de usar as Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica.

Visão geral da configuração

1. Ativar Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica

   Você pode instalar a aplicação de TI de Operações da equipe de atendimento para assistência médica (sn_cto_hcit) se tiver a função de administrador.

2. Configurar funções para Operações da equipe de cuidados para TI de assistência médica

   Certifique-se de que as funções corretas sejam atribuídas aos usuários de Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica.

3. Crie organizações de assistência médica para suas equipes de suporte de TI de assistência médica

   Crie organizações de saúde para representar suas organizações executantes para casos de TI para assistência médica.

4. Adicionar membros à sua organização de suporte de TI para assistência médica

   Adicione membros à sua organização de suporte de TI de assistência médica para fornecer visibilidade e acesso a casos de TI de assistência médica.

5. Criar um grupo para todos os agentes de suporte de local em Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica

   Crie um grupo para agentes de suporte de local com o sn_cto_hcit.loc_support_agent atribuído para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções de Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica.

6. Criar um grupo para todos os gerentes de local em Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica

   Crie um grupo para gerentes de local com o sn_customerservice.svc_location_manager atribuído para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções de Operações da equipe de cuidados para TI de assistência médica.

7. Configurar grupos de atribuição para Operações da equipe de cuidados para TI de assistência médica

   Associe grupos de atribuição às suas organizações de saúde para garantir que os casos sejam atribuídos às organizações de saúde corretas.

8. Modificar tabelas de decisão de estado em Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica

   Use o Construtor de decisões para mudar os mapeamentos de estado de casos e incidentes em Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica.

Ativar Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica

Instale a aplicação de TI de Operações da equipe de atendimento para assistência médica (sn_cto_hcit) se você tiver a função de administrador.

Tradução automática

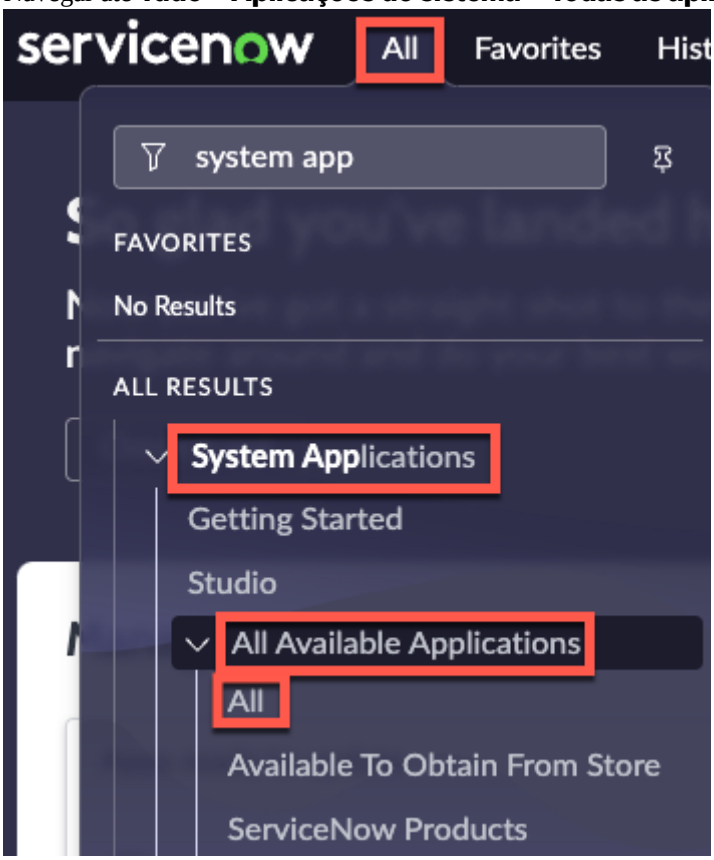
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A aplicação inclui dados de demonstração das Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica e instala aplicações e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Nota:
A aplicação de TI de Operações da equipe de atendimento para assistência médica depende da aplicação Healthcare Operations Core.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Operações da equipe de atendimento para TI (sn_cto_hcit) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os apps lançados, consulte as notas da versão de histórico de versões da ServiceNow Store .

3. Se for solicitado, siga os links para a ServiceNow Store para obter direitos adicionais para dependências.
4. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar funções para Operações da equipe de cuidados para TI de assistência médica

Certifique-se de que as funções corretas sejam atribuídas aos usuários de Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados na aplicação Operações da equipe de atendimento.

Você pode atribuir funções a usuários individuais ou grupos. Quando você aplica funções a grupos, os membros desses grupos herdam essas funções.

Nota:
As funções de usuário podem ser configuradas durante o processo de configuração inicial para organizações de varejo ou a qualquer momento, conforme necessário.

Funções instaladas com as Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica

sn_cto_hcit.admin	Administrador de TI	Função de administrador de TI para Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica.
sn_cto_hcit.loc_support_agent	Agente de suporte de TI	Exibe/resolve todos os casos em seu grupo de atribuição. Rastreia e preenche casos.
sn_cto_hcit.viewer	Visualizador de TI	Exibe todos os dados básicos de TI e HCLS. **Observação:** se os usuários precisarem de acesso a incidentes, a função sn_incident_read poderá ser adicionada a essa função.
sn_cto_hcit.loc_contributor	Função de colaborador do local de TI para CTO para Enfermeira, Assistente de Enfermeira	Relata casos, responde a casos, rastreia casos no local de negócios e exibe casos de sua equipe.

Exemplo:

Um usuário que precisa atender a incidentes criados no Portal da equipe de atendimento usando o plug-in de TI Operações da equipe de atendimento para assistência médica precisa ser atribuído à função sn_cto_hcit.loc_support_agent.

Nota:
Depois de instalar o Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica, a função sn_hco.care_team_member instalada com o Healthcare Operations Core conterá a função sn_cto_hcit.loc_contributor automaticamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Na lista relacionada **Funções**, selecione **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista **Coleção**, selecione as funções desejadas e clique em **Adicionar**.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Crie organizações de assistência médica para suas equipes de suporte de TI de assistência médica

Crie organizações de saúde para representar suas organizações executantes para casos de TI para assistência médica.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde** > **Departamentos do hospital**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo de nome, insira um nome que reflita sua organização de suporte de TI de saúde. Por exemplo, TI para assistência médica.
4. Preencha os outros campos conforme necessário.
5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Atribua membros à sua organização de suporte de TI de saúde recém-criada.

Adicionar membros à sua organização de suporte de TI para assistência médica

Adicione membros à sua organização de suporte de TI de assistência médica para fornecer visibilidade e acesso a casos de TI de assistência médica.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócio Internos**.
2. Abra o local de negócios interno que se alinha à organização de saúde à qual você deseja adicionar membros.
3. Navegue até a lista relacionada **Membros**.
4. Selecione **Editar**.
5. Use as setas para direcionar membros da lista **Coleção** para a lista **Membros**.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Na lista relacionada **Membros** do registro Local de negócios interno, abra um registro de membro e selecione **Novo** em Responsabilidades do membro da organização de serviço.
8. Use o campo **Tipo** para atribuir ao membro as funções de Agente de suporte do local ou Executante do gerente do local, conforme necessário.
9. Selecione **Enviar.**
10. **Opcional:** Repita as etapas 7 a 9 para todos os membros recém-adicionados, conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Você associou os membros da sua equipe de suporte ao Agente de suporte do local da organização de saúde selecionada.

Criar um grupo para todos os agentes de suporte de local em Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica

Crie um grupo para agentes de suporte de local com o sn_cto_hcit.loc_support_agent atribuído para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções de Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A função de agente de suporte local oferece aos membros da organização de saúde a capacidade de exibir somente casos de TI de saúde associados à sua organização de saúde.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo de nome, insira um nome para o grupo de membros da sua equipe.
4. Preencha os outros campos conforme necessário.
5. Navegue até a lista relacionada a funções.
6. Selecione **Editar**.
7. Adicione a função **sn_cto_hcit.loc_support_agent** à lista de funções.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
Um grupo de usuários é criado para os agentes de suporte do local ao qual você pode atribuir seus executantes de TI ao fazer importações automatizadas de usuários.

Criar um grupo para todos os gerentes de local em Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica

Crie um grupo para gerentes de local com o sn_customerservice.svc_location_manager atribuído para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções de Operações da equipe de cuidados para TI de assistência médica.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo de nome, insira um nome para o grupo de membros da sua equipe.
4. Preencha os outros campos conforme necessário.
5. Navegue até a lista relacionada a funções.
6. Clique em **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Adicione as funções sn_customerservice.svc_location_manager e sn_cto_hcit.loc_support_agent à lista de funções.
8. Clique em **Salvar**.

Resultado
Um grupo de usuários foi criado para seus gerentes de local.

Configurar grupos de atribuição para Operações da equipe de cuidados para TI de assistência médica

Associe grupos de atribuição às suas organizações de saúde para garantir que os casos sejam atribuídos às organizações de saúde corretas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Vários grupos de atribuição podem ser associados a uma única organização de saúde.

Em Operações da equipe de atendimento para TI de saúde, os grupos de atribuição devem ser configurados para que os incidentes criados a partir de casos de TI de saúde possam ser atendidos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde**.
2. Selecione a organização de saúde que você deseja associar a um grupo de atribuição.
3. Na lista relacionada Grupos de atribuição, selecione **Novo**.
4. No formulário Grupo de atribuição da organização de serviço, preencha os campos.

   Formulário Grupo de atribuição da organização de serviço:

Campo	Descrição
Organização de serviço	Preenchido automaticamente com o nome da organização de saúde à qual você está adicionando um grupo de atribuição.
Grupo de atribuição	Nome do grupo de atribuição que será adicionado.

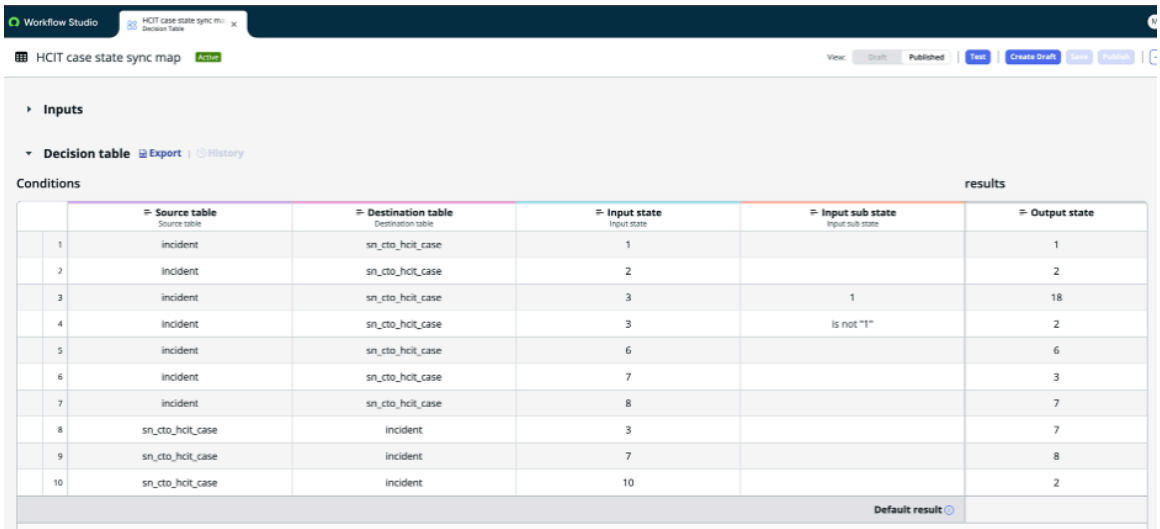
5. Selecione **Enviar**.

Modificar tabelas de decisão de estado em Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica

Use o Construtor de decisões para mudar os mapeamentos de estado de casos e incidentes em Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O mapa de sincronização de estado de caso de HCIT exibe todos os mapeamentos atuais entre o caso de TI de assistência médica e os estados de incidente.

Para modificar esses mapeamentos de estado, consulte Modify decision table structure in Workflow Studio.

Para saber mais sobre tabelas de decisões, consulte Edit decision tables using draft authoring e Use decision tables.

A tabela de origem se alinha com o estado de entrada e o subestado de entrada e a tabela de destino se alinha com o estado de saída.

Por exemplo, quando o estado do incidente é alterado para Encerrado (valor de seleção 7), uma pesquisa é realizada usando esta tabela de decisão para garantir que o valor na tabela de casos de TI de destino também esteja definido como Encerrado (valor de seleção 3).

Esses valores podem ser encontrados na entrada de dicionário do campo Estado.

Valores padrão do estado do caso de TI de assistência médica

Rótulo	Valor	Sequência
Aberto	10	3
Cancelado(a)	7	8
Rascunho	0	-1
Aguardando informações	18	4
Resolvido	6	5
Novo(a)	1	0
Encerrado	3	4

Valores padrão do estado do incidente

Rótulo	Valor	Sequência
Novo(a)	1	1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo	Valor	Sequência
Em andamento	2	2
Em Espera	3	3
Resolvido	6	6
Encerrado	7	7
Cancelado	8	8

Como criar solicitações de serviço em Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica

Use o Portal da equipe de atendimento para relatar EMR ou outros problemas de TI para oferecer suporte às equipes na execução.

- Relatar um problema de EMR com as Operações da equipe de atendimento para TI

  Relate qualquer problema com o sistema EMR usando o item do catálogo Relatar um problema do EMR no portal de Operações da equipe de cuidados.

- Solicitar outro serviço de TI com Operações da equipe de atendimento para TI

  Solicite serviço de TI para problemas não relacionados ao EMR usando o item do catálogo Solicitar outro serviço de TI no Portal da equipe de atendimento.

Relatar um problema de EMR com as Operações da equipe de atendimento para TI

Relate qualquer problema com o sistema EMR usando o item do catálogo Relatar um problema do EMR no portal de Operações da equipe de cuidados.

Antes de Iniciar
Função necessária:

Procedimento

1. No Portal da equipe de cuidados, navegue até **Criar uma solicitação** > **Solicitar serviço de TI** > **Relatar um problema de EMR**.
2. Preencha os seguintes campos.

Campo	Descrição
Unidade	A unidade na qual o EMR com problema está localizado.
Descrição resumida	Um breve resumo do seu problema.
Descreva detalhadamente sua solicitação	Adicione uma descrição detalhada do problema que está ocorrendo com o EMR. Forneça o máximo possível de informações relevantes.
Urgência	A urgência deste problema. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ 1 - Alto(a) ○ 2 - Médio(a) ○ 3 - Baixo(a)
Pessoa de contato	O contato associado a esta solicitação.
Tipo de telefone	O tipo de telefone associado ao número de contato. As opções são: ○ negócio ○ Celular ○ Outro
Número de contato	O número de telefone do contato associado a esta solicitação.

3. Selecione **Enviar**.

Solicitar outro serviço de TI com Operações da equipe de atendimento para TI

Solicite serviço de TI para problemas não relacionados ao EMR usando o item do catálogo Solicitar outro serviço de TI no Portal da equipe de atendimento.

Antes de Iniciar
Função necessária:

Procedimento

1. No Portal da equipe de cuidados, navegue até **Criar uma solicitação** > **Solicitar serviço de TI** > **Solicitar outro serviço de TI**.
2. Preencha os seguintes campos.

Campo	Descrição
Unidade	A unidade associada a esta solicitação de TI.
Modelo de ativo	O modelo de ativo do dispositivo que está enfrentando um problema de TI.
Etiqueta do ativo ou número de série	A etiqueta do ativo ou o valor numérico de série associado ao dispositivo que está enfrentando um problema de TI.
Ativo identificado	
Descrição resumida	Um breve resumo do seu problema.
Descreva detalhadamente sua solicitação	Adicione uma descrição detalhada do problema de TI que está ocorrendo. Forneça o máximo possível de informações relevantes.
Urgência	A urgência deste problema. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ 1 - Alto(a) ○ 2 - Médio(a) ○ 3 - Baixo(a)
Pessoa de contato	O contato associado a esta solicitação.
Tipo de telefone	O tipo de telefone associado ao número de contato. As opções são: ○ negócio ○ Celular ○ Outro
Número de contato	O número de telefone do contato associado a esta solicitação.

3. Selecione **Enviar**.

Atendendo a solicitações de serviço em Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica

Os incidentes criados a partir de casos de TI de assistência médica são resolvidos usando a funcionalidade de gestão de incidentes padrão da Gestão de serviços de TI no espaço de Operações de serviços.

Para obter mais informações, consulteIncident Management .

Nota:
Os executantes devem modificar o Espaço de operações de serviços da exibição Incidente e adicionar a lista relacionada **Case->Incident**.

Isso permite que você veja o caso associado ao incidente no Espaço de operações de serviços na seção Registros relacionados.

Referência de TI de Operações da equipe de cuidados para assistência médica

TBD

Modelo de dados de TI de Operações da equipe de atendimento para assistência médica

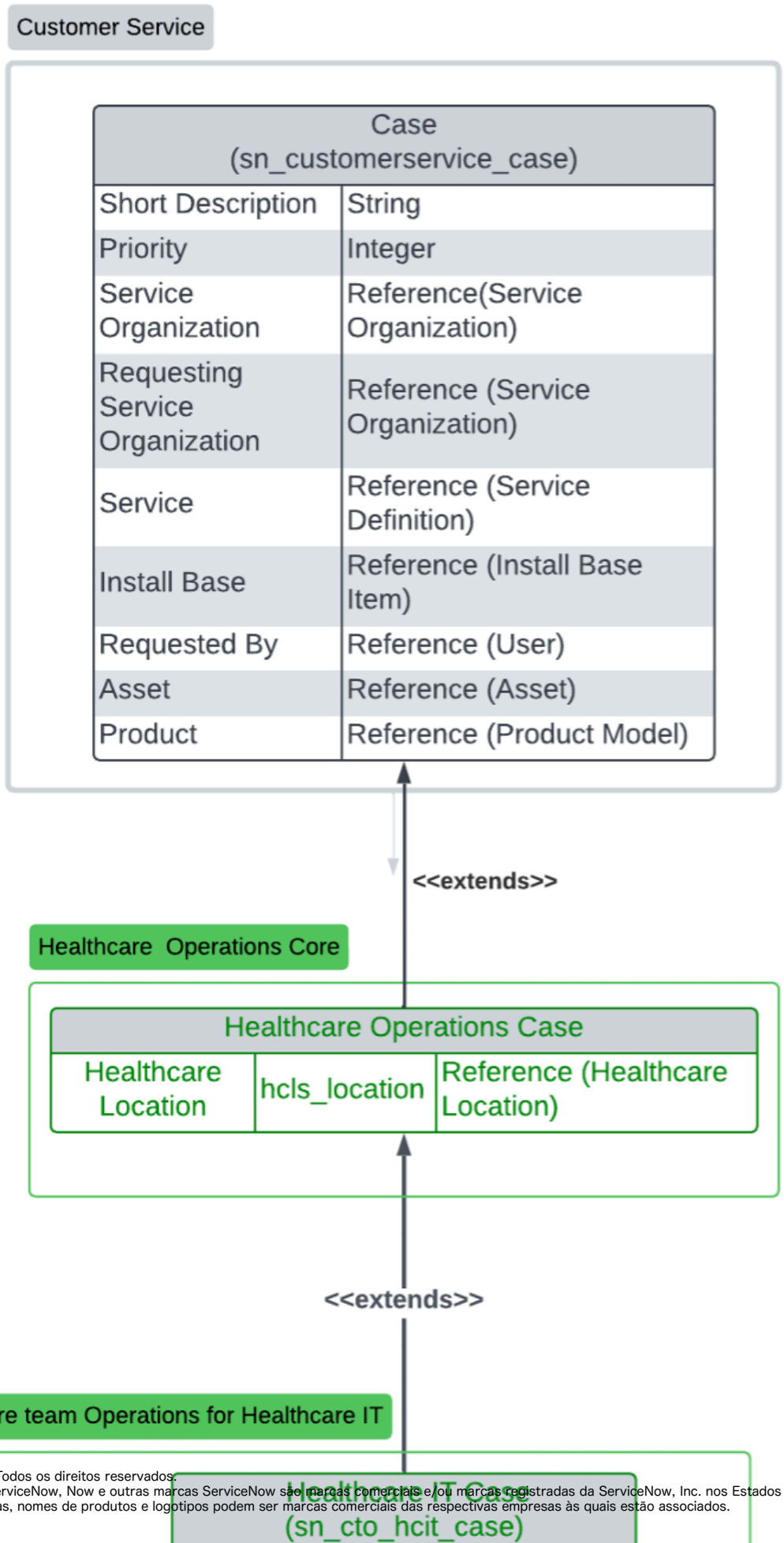
Saiba mais sobre a aplicação de TI de Operações da equipe de atendimento para assistência médica exibindo o modelo de dados e os diagramas de relacionamento de função.

Esses diagramas mostram os relacionamentos entre as tabelas na aplicação e fornecem uma imagem geral de como a aplicação de TI Operações da equipe de atendimento para assistência médica opera.

O diagrama a seguir mostra as tabelas e seus relacionamentos na aplicação Healthcare Operations for Healthcare IT.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de casos de TI de Operações da equipe de cuidados para saúde

O caso de Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica [sn_cto_hcit_case] permite suporte simplificado para casos de uso de TI de assistência médica operacional.

Ele estende a tabela de casos do Healthcare Operations Core.

Campo	Descrição
Número do caso	O número deste caso de TI de saúde. Gerado automaticamente após a criação.
Número do incidente	Gerado automaticamente a partir do caso de TI de saúde.
Organização solicitante	A organização associada ao usuário solicitante.
Aberto por	O usuário que criou a solicitação de TI de assistência médica.
Estado	O estado atual do caso de TI de saúde. Sincroniza com o incidente automaticamente.
Organização de suporte	A organização de suporte responsável pelo incidente.
Grupo de atribuição	O grupo de atribuição designado para a execução do incidente associado.
Atribuído a	O usuário atribuído para atender a este incidente.
Aberto(a)	Data e hora em que o caso de saúde foi aberto.

Componentes instalados com o Care Team Operations for Healthcare IT

Vários tipos de componentes, como tabelas, funções de usuário e regras de negócio, são instalados quando você ativa o plug-in Operações da equipe de atendimento.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte https://www.servicenow.com/docs/bundle/yokohama-platform-administration/page/administer/plugins/task/find-components.html .

Tabelas instaladas com o Care Team Operations for Healthcare IT

Tabelas instaladas com o Care Team Operations for Healthcare IT

Nome da tabela	Descrição
Caso de Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica (sn_cto_hcit_case)	Tipo de caso abstrato que fornece uma base para estender ao criar seus próprios tipos de solicitação operacional.

Funções base instaladas com o Care Team Operations for Healthcare IT

Função	Contém	Descrição
sn_hco.admin	• sn_csm_agent • sn_service_org.writer • sn_bus_loc.ibl_writer	Tem acesso para criar, exibir, editar e gerenciar provedor de saúde,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	• sn_hcls.foundation_data_writer • sn_csm_case_types.service_definition_viewer	organização, local e funções.
sn_hco.care_team_member	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_hcls.foundation_data_viewer	Tem acesso para criar e exibir casos de assistência médica.
sn_hco.care_team_manager	• sn_hco.care_team_member • sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	Tem acesso para criar e exibir casos de saúde. Tem a capacidade de adicionar membros à unidade de cuidados.
sn_hco.viewer	sn_hcls.foundation_data_viewer	Tem acesso para exibir casos de saúde.
sn_hco.loc_support_agen	sn_bus_loc.svc_location_support_agent	Exibe, rastreia e resolve todos os casos em seu grupo de atribuição.

Plug-ins instalados com o Care Team Operations for Healthcare IT

Nome do plug-in	Descrição
Portal da equipe de atendimento (com.sn_cto_sp)	Fornece uma experiência de portal para usuários de TI de Operações da equipe de cuidados para assistência médica para criar solicitações para departamentos de suporte, gerenciar equipes e obter visibilidade sobre as solicitações enviadas.
Healthcare Operations Core [com.sn_hco]	O Healthcare Operations Core fornece aos médicos uma interface uniforme para relatar e rastrear problemas relacionados às suas operações diárias. Isso ajuda os hospitais a eliminar processos manuais ineficientes, reduzir os riscos à segurança do paciente e aumentar a satisfação do paciente por meio da resolução oportuna de problemas e da conclusão de tarefas importantes.

Tradução automática

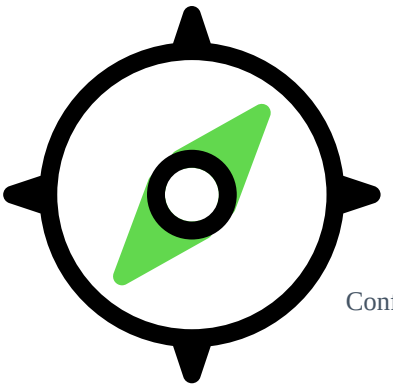
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operações da equipe de cuidados para Biomed

As Operações da equipe de cuidados para biomédicos contêm os tipos de caso para relatar e atender a problemas biomédicos.

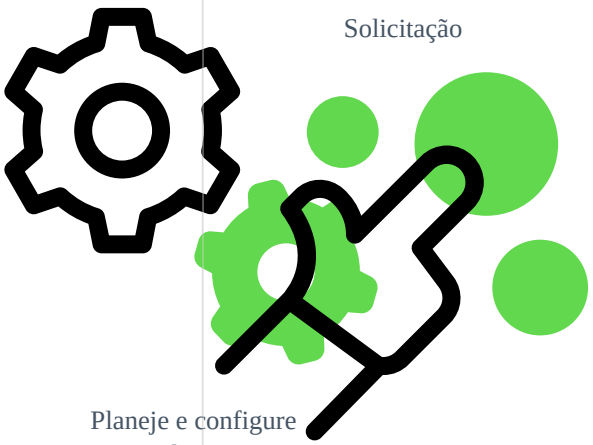
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre como as equipes de atendimento usam as Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica.

Configurar



Planeje e configure sua implementação.

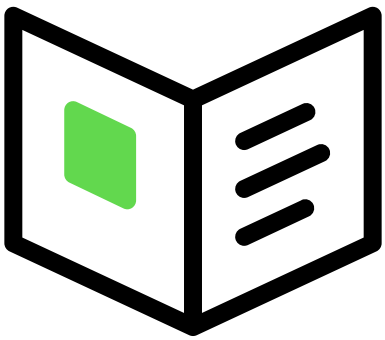
Solicitação

Crie solicitações de suporte operacional para seu departamento Healthcare Biomed.

Resolver

Resolva solicitações de suporte na forma de casos de ordens de serviço.

Referência



Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Operações da equipe de atendimento para biomedicina

Saiba como você pode usar a aplicação Operações da equipe de atendimento para biomedicina para ajudar sua equipe de atendimento a resolver problemas biomédicos de forma rápida e eficiente.

Visão geral Operações da equipe de atendimento para biomedicina

Operações da equipe de atendimento para biomedicina contém os tipos de caso para relatar e atender a problemas biomédicos em hospitais.

Operações da equipe de atendimento para biomedicina fornece às equipes de atendimento uma plataforma simplificada para relatar dispositivos médicos ou outros problemas biomédicos. Usando o portal da equipe de atendimento, os membros da equipe de atendimento podem relatar um problema com o tipo de caso Biomed. Uma ordem de serviço é criada automaticamente, que os agentes de serviço do departamento Biomédico gerenciam usando o espaço enquanto corrigem o problema.

Existem dois tipos de solicitações de serviço disponíveis com Operações da equipe de atendimento para biomedicina:

- Relatar problema com dispositivo médico
- Solicitar outro serviço Biomed

Nota:
As Operações da equipe de atendimento para Biomed requerem a instalação dos plug-ins Healthcare Operations Core e Portal da equipe de atendimento.

Operações da equipe de atendimento para biomedicina usuários

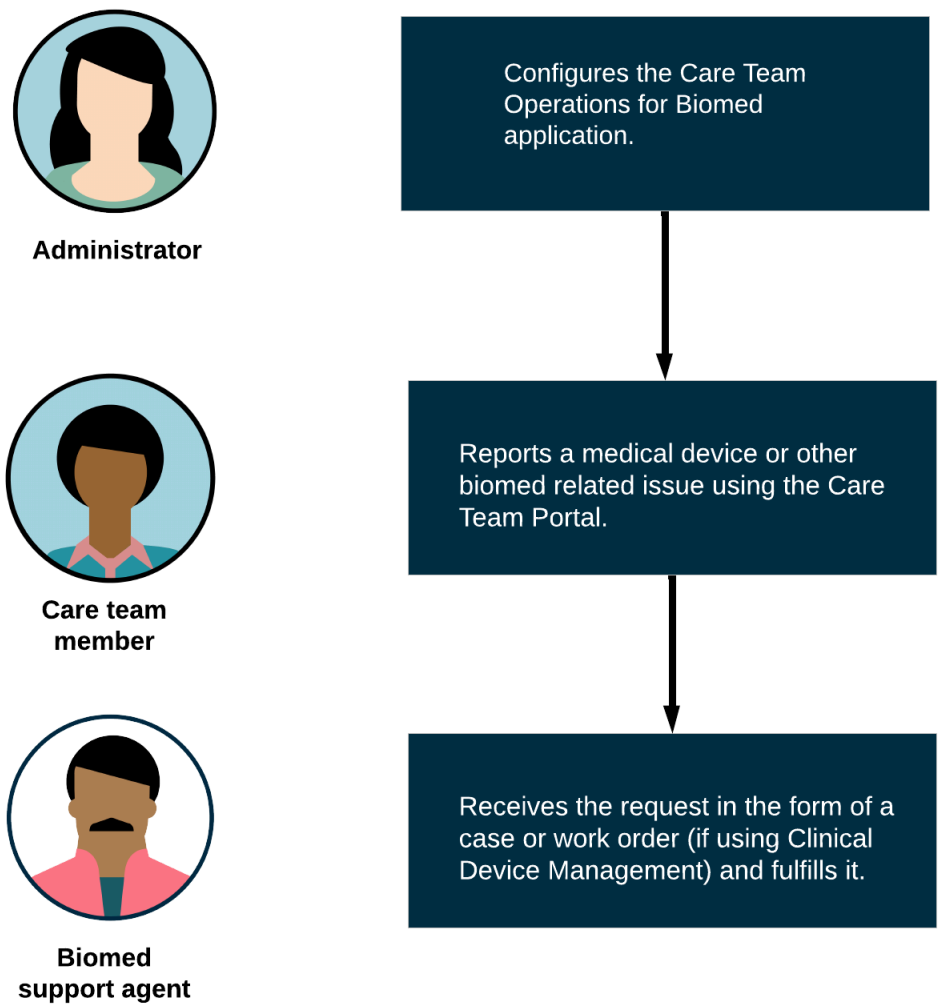
Usuário	Descrição
Assistente de enfermagem	Os assistentes de enfermagem fornecem cuidados básicos aos pacientes em instalações de saúde, auxiliando na vida diária, monitorando a saúde do paciente e fornecendo suporte vital para as equipes médica e de enfermagem.
Enfermeira registrada	Enfermeiros registrados são responsáveis por fornecer e coordenar o atendimento ao paciente, educar os pacientes e suas famílias sobre vários problemas de saúde, administrar medicamentos e tratamentos e colaborar com outros profissionais de saúde para desenvolver e implementar planos de cuidados.
Gerente de unidade	Os gerentes de unidade supervisionam as operações de uma unidade específica em uma instalação de saúde, supervisionam a equipe, gerenciam recursos e garantem a prestação de cuidados de alta qualidade ao paciente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário	Descrição
Secretária da unidade	As secretárias da unidade fornecem suporte administrativo às unidades de enfermagem e facilitam a comunicação entre a equipe, os pacientes e as famílias, mantendo os registros dos pacientes.
Agente biomédico	Os agentes Biomed criam, exibem, editam e atendem a solicitações de serviço criadas pela equipe de atendimento em nome do departamento Biomed do hospital.
Gerenciador de agentes biomédicos	Os gerentes de agentes da Biomed supervisionam os agentes do departamento de Biomed e garantem que as solicitações sejam atendidas de maneira eficaz e oportuna.

Fluxo de trabalho do Operações da equipe de atendimento para biomedicina



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Um administrador configura a aplicação Operações da equipe de atendimento para Biomed.
2. Um membro da equipe de cuidados relata um dispositivo médico ou outro problema biomédico e o relata usando o Portal da equipe de cuidados.
3. Um agente de suporte biomédico recebe a solicitação na forma de uma ordem de serviço (se estiver usando a Gestão de dispositivos clínicos) e a atende usando o espaço.

Operações da equipe de cuidados para benefícios biomédicos

Benefício	Recurso	Usuários
Automatize as operações de saúde permitindo a criação e a execução de solicitações de suporte biomédico.	Visão geral do caso Healthcare Biomed	Administrador
Receba visibilidade de todas as solicitações biomédicas criadas por sua equipe.	Como criar solicitações de serviço em Operações da equipe de cuidados para Biomed	Equipe de atendimento
Use o espaço para atender às solicitações de serviço biomédico.	Atendendo a solicitações de serviço em Operações da equipe de cuidados para Biomed	Agente

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Operações da equipe de atendimento para biomedicina, consulte:

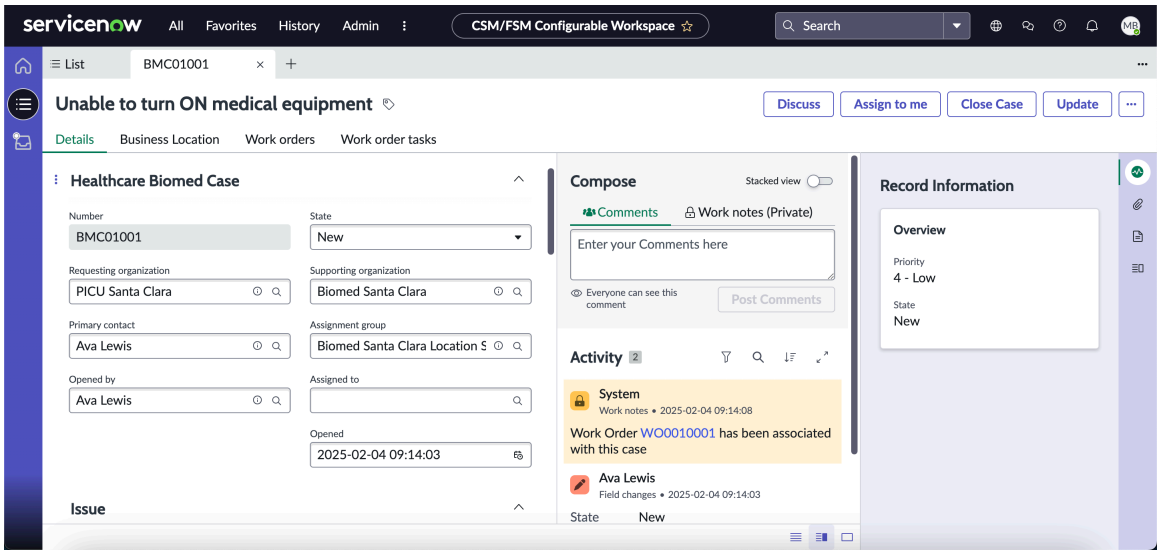
- Configuração de operações da equipe de cuidados para Biomed
- Como criar solicitações de serviço em Operações da equipe de cuidados para Biomed
- Atendendo a solicitações de serviço em Operações da equipe de cuidados para Biomed
- Operações da equipe de cuidados para referência biomédica

Visão geral do caso Healthcare Biomed

Use o caso Healthcare Biomed para criar tipos de caso para solicitações operacionais de saúde relacionadas a biomedicina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

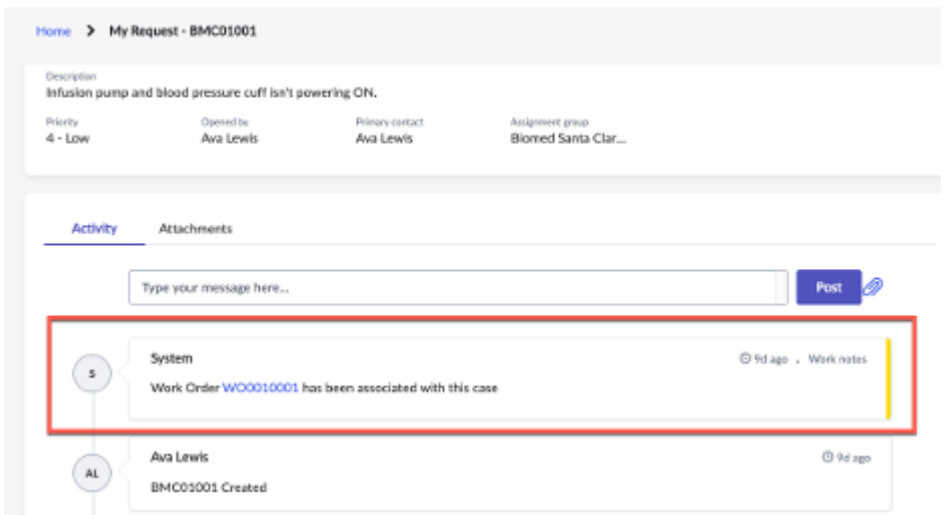


Se o plug-in Gestão de serviços de campo estiver instalado, os casos da Healthcare Biomed gerarão automaticamente ordens de serviço relacionadas que são atribuídas a agentes de suporte com a função de executante. Se este plug-in não estiver instalado, os agentes de suporte deverão atender ao caso.

Ao associar esses casos a organizações de saúde específicas, os membros da equipe de atendimento podem exibir facilmente todos os casos criados para sua equipe, unidade ou organização.

Todas as atualizações, comentários ou mudanças de status feitas na ordem de serviço são refletidas no caso e vice-versa. Quando uma ordem de serviço está vinculada a um caso, o executante gerencia somente a ordem de serviço e o caso é atualizado para refletir essas mudanças.

Criação automática de ordem de serviço

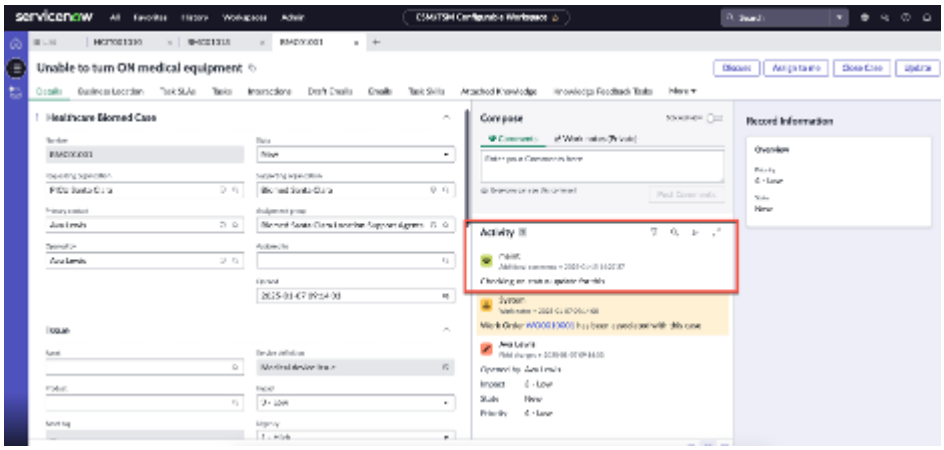


As ordens de serviço são criadas automaticamente em sincronização com os casos do Healthcare Biomed. Todas as informações do caso biomédico de assistência médica são transferidas para o incidente.

Tradução automática

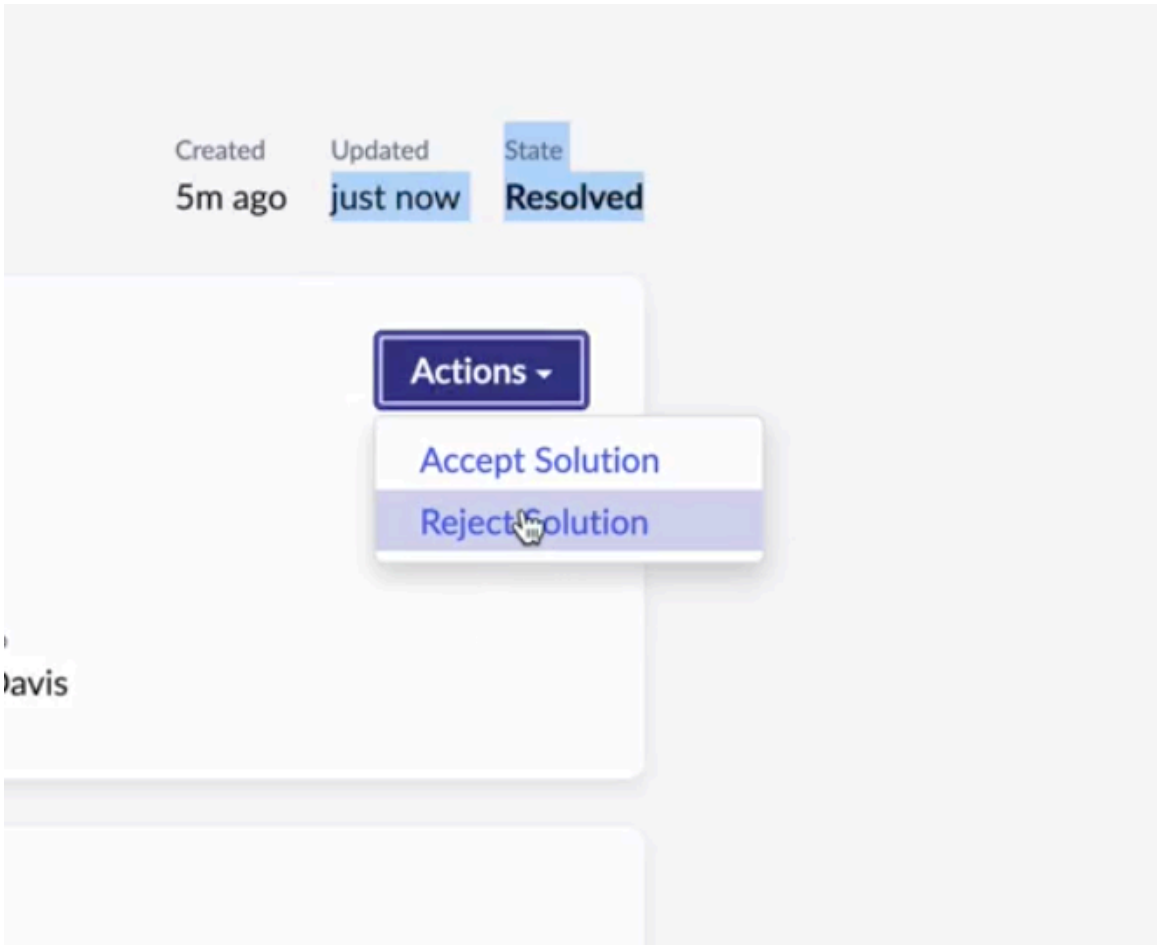
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sincronização de comentários



Os comentários sobre o caso Healthcare Biomed podem ser exibidos na ordem de serviço e os comentários no painel Compor da ordem de serviço podem ser exibidos no caso Healthcare Biomed.

Sincronização de estado



O estado da ordem de serviço e do caso de assistência médica permanece em sincronização durante todo o processo de execução. Use o Portal da equipe de atendimento para rastrear o estado do caso em tempo real por meio da exibição de detalhes do caso no portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Em Operações da equipe de atendimento para Biomed, os dados de caso são sincronizados somente com ordens de serviço e não são sincronizados com tarefas de ordem de serviço. Somente as atualizações feitas na ordem de serviço afetam os dados do caso associado.

Configuração de operações da equipe de cuidados para Biomed

As etapas de configuração a seguir precisam ocorrer antes de usar as Operações da equipe de atendimento para Biomed.

Visão geral da configuração

1. Ativar Operações da equipe de cuidados para Biomed

   Instale a aplicação Operações da equipe de atendimento para Biomed (sn_cto_biomed) se você tiver a função de administrador.

2. Configuração de plug-ins do Care Team Operations para Biomed

   O plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] é necessário para que a sincronização da ordem de serviço funcione com as Operações da equipe de atendimento para Biomed.

   Para que as Operações da equipe de atendimento para Biomed criem ordens de serviço a partir de casos da Healthcare Biomed, o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] deve ser instalado.

3. Configurar funções para Operações da equipe de cuidados para TI de assistência médica

   Certifique-se de que as funções corretas sejam atribuídas aos usuários das Operações da equipe de atendimento para Biomed.

4. Crie organizações de saúde para suas equipes de suporte biomédico

   Crie uma organização de saúde para representar a organização de saúde que cumpre os casos biomédicos de saúde.

5. Adicionar membros à sua organização de suporte biomédico

   Adicione membros à sua organização de saúde Biomed para fornecer visibilidade e acesso a casos do Healthcare Biomed.

6. Criar um grupo para todos os agentes de suporte do local em Operações da equipe de cuidados para Biomed

   Crie um grupo para agentes de suporte de local com o sn_cto_biomed.loc_support_agent atribuído para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções de Operações da equipe de cuidados para Biomed.

7. Criar um grupo para todos os gerentes de local em Operações da equipe de cuidados para Biomed

   Crie um grupo para gerentes de local com o sn_customerservice.svc_location_manager atribuído para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções de Operações da equipe de cuidados para Biomed.

8. Configurar grupos de atribuição para Operações da equipe de cuidados para Biomed

   Associe grupos de atribuição às suas organizações de saúde para determinar quais grupos de usuários estão associados a organizações de saúde específicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Modificar tabelas de decisão de estado em Operações da equipe de cuidados para Biomed

Use o Construtor de decisões para alterar os mapeamentos de estado das ordens de serviço de casos e incidentes em Operações da equipe de atendimento para Biomed.

Ativar Operações da equipe de cuidados para Biomed

Instale a aplicação Operações da equipe de atendimento para Biomed (sn_cto_biomed) se você tiver a função de administrador.

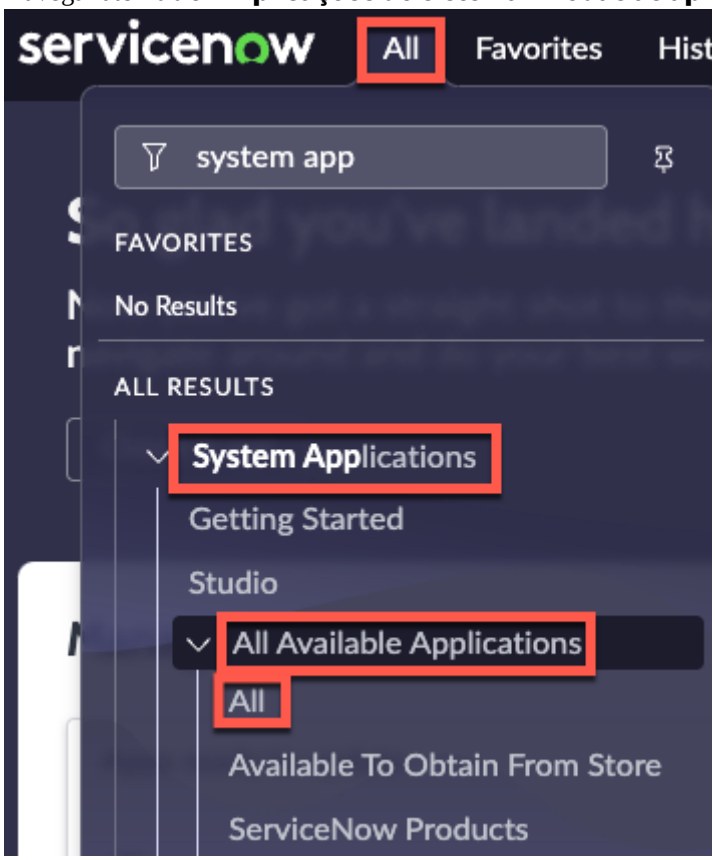
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A aplicação inclui dados de demonstração para Operações da equipe de atendimento para Healthcare Biomed e instala aplicações e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Nota:
A aplicação Operações da equipe de cuidados para Healthcare Biomed depende da aplicação Healthcare Operations Core.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Operações da equipe de cuidados para Biomed (sn_cto_biomed) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os apps lançados, consulte as notas da versão de histórico de versões da ServiceNow Store .

3. Se for solicitado, siga os links para a ServiceNow Store para obter direitos adicionais para dependências.
4. Selecione **Instalar**.

Configuração de plug-ins do Care Team Operations para Biomed

O plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] é necessário para que a sincronização da ordem de serviço funcione com as Operações da equipe de atendimento para Biomed.

Para que as Operações da equipe de atendimento para Biomed criem ordens de serviço a partir de casos da Healthcare Biomed, o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] deve ser instalado.

Este plug-in fornece todas as funções e recursos necessários para que o caso biomédico de saúde seja sincronizado com as ordens de serviço.

Ele também fornece as seguintes funções para Operações da equipe de cuidados para Biomed:

- expedidor.biomédico
- biomédico.agente
- biomed.qualificador

Se o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] não estiver instalado:

As ordens de serviço não serão criadas a partir de casos biomédicos de saúde. Em vez disso, os agentes trabalham no atendimento desses casos diretamente de seus portais.

Os casos criados são atribuídos a grupos de atribuição com base nas associações de locais de solicitação e são configurados normalmente com a funcionalidade de gestão de casos do CSM.

Configurar funções para Operações da equipe de cuidados para TI de assistência médica

Certifique-se de que as funções corretas sejam atribuídas aos usuários das Operações da equipe de atendimento para Biomed.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados na aplicação Operações da equipe de atendimento para Biomed.

Você pode atribuir funções a usuários individuais ou grupos. Quando você aplica funções a grupos, os membros desses grupos herdam essas funções.

Nota:
As funções de usuário podem ser configuradas durante o processo de configuração inicial para organizações de varejo ou a qualquer momento, conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com as Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica

sn_cto_biomed.admin	Administrador biomédico	Função de administrador biomédico para operação da equipe de atendimento
sn_cto_biomed.loc_support_agent	Agente de suporte da Biomed	Pode exibir/resolver todos os casos em seu grupo de atribuição. Rastreia e preenche casos. **Observação:** se os usuários precisarem de acesso de exibição às ordens de serviço, essa função poderá conter a função wm_read.
sn_cto_biomed.viewer	Visualizador do Biomed	Pode exibir dados básicos de Biomed e HCLS. **Observação:** se os usuários precisarem de acesso de exibição às ordens de serviço, essa função poderá conter a função wm_read.
sn_cto_biomed. loc_contributor	CTO Função de colaborador do local Biomed para Enfermeira, Assistente de enfermagem	Relata casos, responde a casos, rastreia casos em locais de negócios e exibe casos de sua equipe.

Exemplo:

Um usuário que deve atender a incidentes criados no Portal da equipe de atendimento usando o plug-in Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica precisa ser atribuído à função sn_cto_hcit.loc_support_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários** em seguida, abra um registro de usuário.
2. Na lista relacionada **Funções**, selecione **Editar**.
3. Na lista **Coleção**, selecione as funções desejadas e clique em **Adicionar**.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Crie organizações de saúde para suas equipes de suporte biomédico

Crie uma organização de saúde para representar a organização de saúde que cumpre os casos biomédicos de saúde.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde** > **Departamentos do hospital**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo de nome, insira um nome que reflita sua organização de suporte biomédico. Por exemplo, Suporte biomédico.
4. Preencha os outros campos conforme necessário.
5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Atribua membros à sua organização de suporte biomédico de saúde recém-criada.

Adicionar membros à sua organização de suporte biomédico

Adicione membros à sua organização de saúde Biomed para fornecer visibilidade e acesso a casos do Healthcare Biomed.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócio Internos**.
2. Abra o local de negócios interno que se alinha à organização de saúde à qual você deseja adicionar membros.
3. Navegue até a lista relacionada **Membros**.
4. Selecione **Editar**.
5. Use as setas para direcionar membros da lista **Coleção** para a lista **Membros**.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Na lista relacionada **Membros** do registro Local de negócios interno, abra um registro de membro e selecione **Novo** em Responsabilidades do membro da organização de serviço.
8. Use o campo **Tipo** para atribuir ao membro as funções de Agente de suporte do local ou Executante do gerente do local, conforme necessário.
9. Selecione **Enviar.**
10. **Opcional:** Repita as etapas 7 a 9 para todos os membros recém-adicionados, conforme necessário.

Resultado

Você associou os membros da sua equipe de suporte biomédico ao Agente de suporte do local da organização de saúde selecionada.

Criar um grupo para todos os agentes de suporte do local em Operações da equipe de cuidados para Biomed

Crie um grupo para agentes de suporte de local com o sn_cto_biomed.loc_support_agent atribuído para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções de Operações da equipe de cuidados para Biomed.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A função de agente de suporte local concederá aos membros da organização de saúde a capacidade de exibir somente casos biomédicos associados à sua organização de saúde.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo de nome, insira um nome para o grupo de membros da sua equipe.
4. Preencha os outros campos conforme necessário.
5. Navegue até a lista relacionada a funções.
6. Selecione **Editar**.
7. Adicione a função **sn_cto_biomed.loc_support_agent** à lista de funções.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Um grupo de usuários é criado para os agentes de suporte do local ao qual você pode atribuir seus executantes biomédicos ao fazer importações automatizadas de usuários.

Criar um grupo para todos os gerentes de local em Operações da equipe de cuidados para Biomed

Crie um grupo para gerentes de local com o sn_customerservice.svc_location_manager atribuído para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções de Operações da equipe de cuidados para Biomed.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo de nome, insira um nome para o grupo de membros da sua equipe.
4. Preencha os outros campos conforme necessário.
5. Navegue até a lista relacionada a funções.
6. Clique em **Editar**.
7. Adicione as funções sn_customerservice.svc_location_manager e sn_cto_biomed.loc_support_agent à lista de funções.
8. Clique em **Salvar**.

Resultado

Um grupo de usuários foi criado para seus gerentes de local.

Configurar grupos de atribuição para Operações da equipe de cuidados para Biomed

Associe grupos de atribuição às suas organizações de saúde para determinar quais grupos de usuários estão associados a organizações de saúde específicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Operações da equipe de atendimento para Healthcare Biomed, os grupos de atribuição devem ser configurados para que os incidentes criados a partir de casos de TI de assistência médica possam ser atendidos.

Importante:

As várias etapas para atender às ordens de serviço exigem que os grupos de atribuição sejam criados da seguinte forma:

- **Qualificador biomédico:** para configurar funções biomed.qualifier, os usuários devem ser atribuídos ao grupo Qualificador biomédico, que contém a função sn_cto_biomed.loc_support_agent e as funções wm_qualifier.
- **Expedição biomédica:** para configurar funções de expedição biomédica, os usuários devem ser atribuídos ao grupo Biomed Dispatcher, que contém as funções wm_dispatcher e sn_cto_biomed.loc_support_agent.

> **Nota:**
> Em grupos de atribuição de agente, a guia Coberto por grupos de expedição deve ser usada para indicar quais grupos podem atender a eles.

Para ambas as funções acima, a lista relacionada **Locais cobertos** exibe todos os locais para os quais esses usuários podem se qualificar ou expedir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde**.
2. Selecione a organização de saúde à qual você deseja associar um grupo de atribuição.
3. Na lista relacionada Grupos de atribuição, selecione **Novo**.
4. No formulário Grupo de atribuição da organização de serviço, preencha os campos.

   Formulário Grupo de atribuição da organização de serviço:

Campo	Descrição
Organização de serviço	Preenchido automaticamente com o nome da organização de saúde à qual você está adicionando um grupo de atribuição.
Grupo de atribuição	Nome do grupo de atribuição que será adicionado.

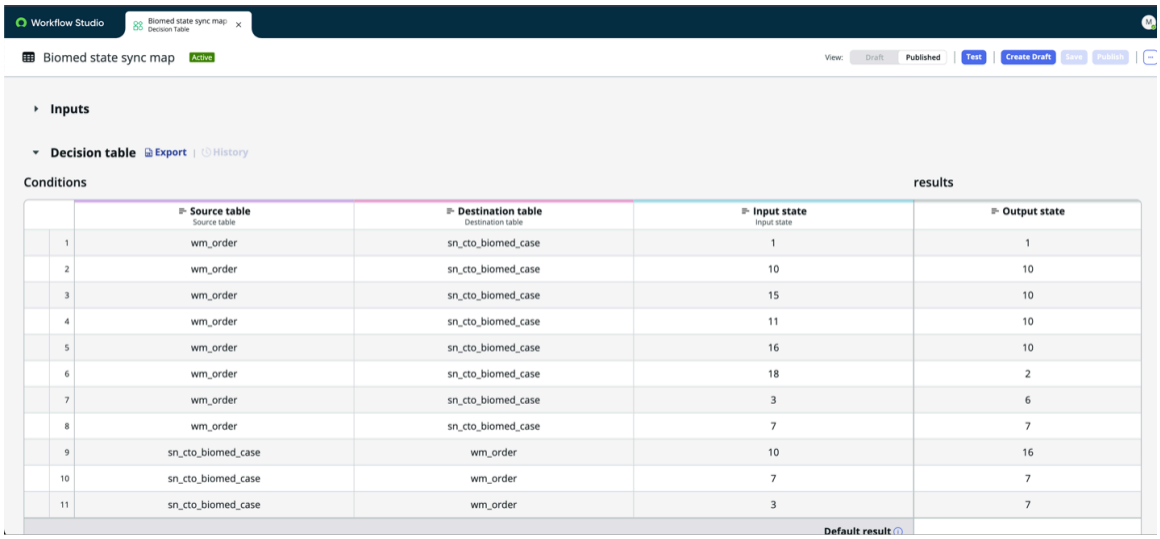
5. Selecione **Enviar**.

Modificar tabelas de decisão de estado em Operações da equipe de cuidados para Biomed

Use o Construtor de decisões para alterar os mapeamentos de estado das ordens de serviço de casos e incidentes em Operações da equipe de atendimento para Biomed.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O mapa de sincronização de estado do caso Healthcare Biomed exibe todos os mapeamentos atuais entre o caso Healthcare Biomed e os estados da ordem de serviço.

Para modificar esses mapeamentos de estado, consulte Modify decision table structure in Workflow Studio.

Para saber mais sobre tabelas de decisões, consulte Edit decision tables using draft authoring e Use decision tables.

A tabela de origem se alinha com o estado de entrada e a tabela de destino se alinha com o estado de saída.

Esses valores podem ser encontrados na entrada de dicionário do campo Estado.

Valores padrão de estado de caso do Healthcare Biomed

Rótulo	Valor
Cancelado(a)	7
Aberto	10
Encerrado	3
Aguardando informações	18
Novo(a)	1
Trabalho em andamento	2
Resolvido	6

Valores padrão do estado da ordem de serviço

Rótulo	Valor	Sequência
Cancelado(a)	7	10
Atribuída	16	6
Aguardando aprovação	11	1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo	Valor	Sequência
Rascunho	1	0
Encerrado incompleto	4	9
Qualificada	10	4
Encerrado concluído	3	8
Aguardando qualificação	15	3
Agendado	12	5
Aprovada	13	2
Trabalho em andamento	18	7

Como criar solicitações de serviço em Operações da equipe de cuidados para Biomed

Use as Operações da equipe de atendimento para biomédico para relatar problemas de dispositivos médicos ou solicitar outro suporte biomédico.

- Relatar um problema de dispositivo médico com as Operações da equipe de cuidados para Biomed

  Relate qualquer problema com um dispositivo médico usando o item do catálogo Relatar um problema de dispositivo médico no portal de Operações da equipe de cuidados.

- Solicitar outro serviço biomed com Operações da equipe de cuidados para Biomed

  Solicite serviço biomédico para problemas de dispositivos não médicos usando o item do catálogo Solicitar outro serviço biomédico no Portal da equipe de atendimento.

Relatar um problema de dispositivo médico com as Operações da equipe de cuidados para Biomed

Relate qualquer problema com um dispositivo médico usando o item do catálogo Relatar um problema de dispositivo médico no portal de Operações da equipe de cuidados.

Antes de Iniciar

Função necessária:

Procedimento

1. No Portal da equipe de cuidados, navegue até **Criar uma solicitação** > **Solicitar serviço biomédico** > **Relatar problema com dispositivo médico**.
2. Preencha os seguintes campos.

Campo	Descrição
Unidade	A unidade associada a esta solicitação.
Etiqueta do ativo ou número de série	A etiqueta do ativo ou o valor numérico de série associado ao dispositivo médico com problema.
Ativo identificado	
Modelo de ativo	O modelo de ativo do dispositivo médico que está enfrentando um problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Local	A localização do dispositivo médico.
Descrição resumida	Um breve resumo do seu problema.
Descreva detalhadamente sua solicitação	Adicione uma descrição detalhada do problema do dispositivo que está ocorrendo. Forneça o máximo possível de informações relevantes.
Urgência	A urgência deste problema. As opções são: ○ 1 - Alto(a) ○ 2 - Médio(a) ○ 3 - Baixo(a)
Pessoa de contato	O contato associado a esta solicitação.
Tipo de telefone	O tipo de telefone associado ao número de contato. As opções são: ○ negócio ○ Celular ○ Outro
Número de contato	O número de telefone do contato associado a esta solicitação.

3. Selecione **Enviar**.

Solicitar outro serviço biomed com Operações da equipe de cuidados para Biomed

Solicite serviço biomédico para problemas de dispositivos não médicos usando o item do catálogo Solicitar outro serviço biomédico no Portal da equipe de atendimento.

Antes de Iniciar

Função necessária:

Procedimento

1. No Portal da equipe de cuidados, navegue até **Criar uma solicitação** > **Solicitar serviço biomédico** > **Solicitar outro serviço biomédico**.
2. Preencha os seguintes campos.

Campo	Descrição
Unidade	A unidade associada ao problema biomédico.
Local	O local do problema biomédico.
Descrição resumida	Um breve resumo do seu problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descreva detalhadamente sua solicitação	Adicione uma descrição detalhada do problema biomédico que ocorreu. Forneça o máximo possível de informações relevantes.
Urgência	A urgência deste problema. As opções são: ○ 1 - Alto(a) ○ 2 - Médio(a) ○ 3 - Baixo(a)
Pessoa de contato	O contato associado a esta solicitação.
Tipo de telefone	O tipo de telefone associado ao número de contato. As opções são: ○ negócio ○ Celular ○ Outro
Número de contato	O número de telefone do contato associado a esta solicitação.

3. Selecione **Enviar**.

Atendendo a solicitações de serviço em Operações da equipe de cuidados para Biomed

Os casos de Healthcare Biomed podem ser atendidos de duas maneiras, dependendo do plug-in instalado.

Os casos de Healthcare Biomed podem ser atendidos de duas maneiras, dependendo do plug-in instalado.

Para que as Operações da equipe de atendimento para Biomed criem ordens de serviço a partir de casos da Healthcare Biomed, o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] deve ser instalado.

Este plug-in fornece todas as funções e recursos necessários para que o caso biomédico de saúde seja sincronizado com as ordens de serviço.

Ele também fornece as seguintes funções para Operações da equipe de cuidados para Biomed:

- expedidor.biomédico
- biomédico.agente
- biomed.qualificador

Para obter informações sobre como atender ordens de serviço, consulte Manage work orders .

Se o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] não estiver instalado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As ordens de serviço não são criadas a partir de casos biomédicos de saúde. Em vez disso, os agentes trabalham no atendimento desses casos diretamente do Workspace.

Os casos criados são atribuídos a grupos de atribuição com base nas associações de local de solicitação e são configurados normalmente.

Para obter informações sobre como atender casos, consulte Manage cases no Customer Service Management.

Operações da equipe de cuidados para referência biomédica

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes das Operações da equipe de cuidados para biomédicos.

Operações da equipe de atendimento para modelo de dados Biomed

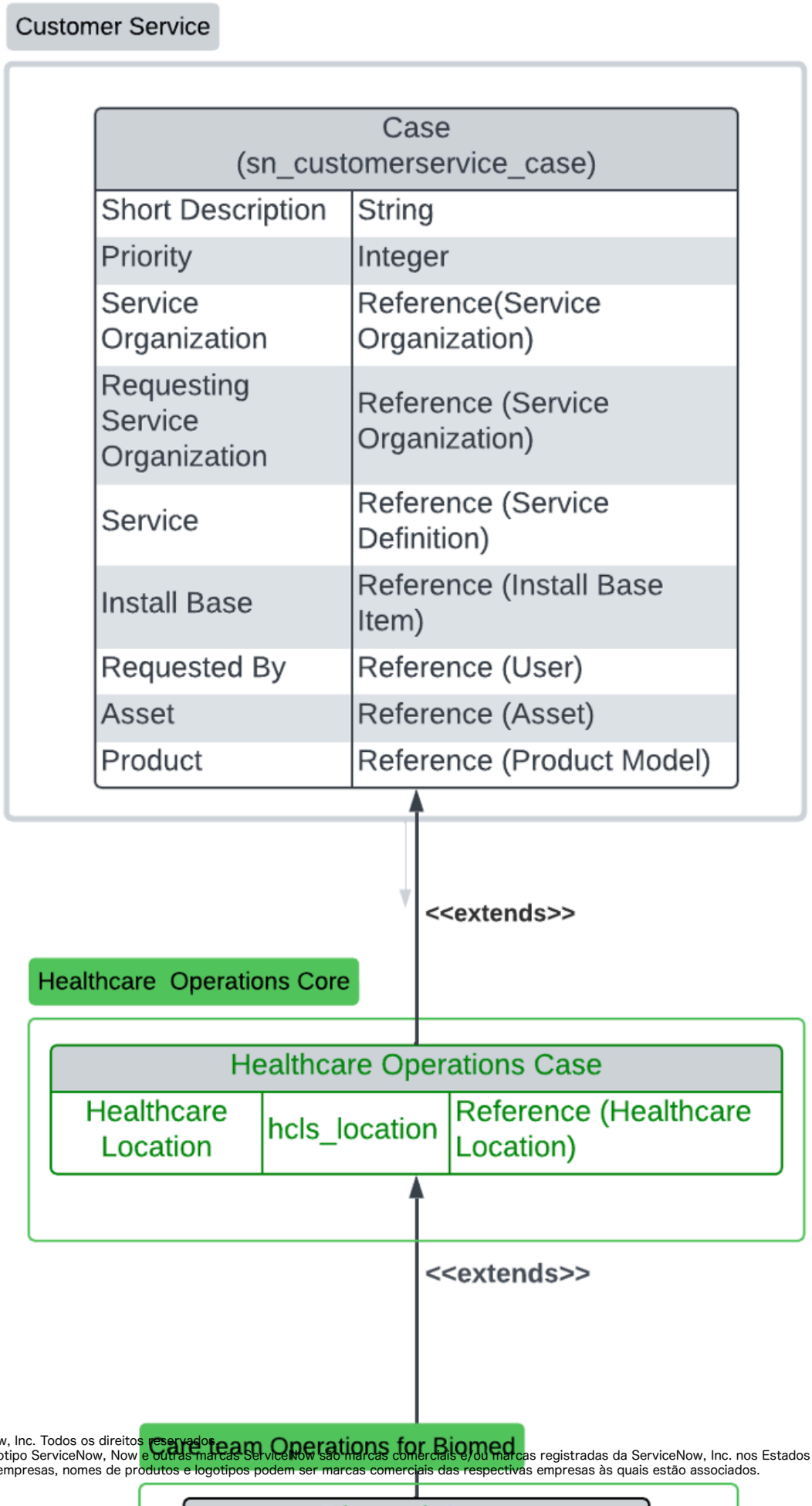
Saiba mais sobre a aplicação Operações da equipe de cuidados para Biomed exibindo o modelo de dados e os diagramas de relacionamento de função.

Esses diagramas mostram os relacionamentos entre as tabelas na aplicação e fornecem uma imagem geral de como a aplicação Operações da equipe de atendimento para Biomed opera.

O diagrama a seguir mostra as tabelas e seus relacionamentos na aplicação Healthcare Operations for Biomed.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operações da equipe de cuidados para tabela de casos biomédicos

As Operações da equipe de atendimento para casos biomédicos [sn_cto_biomed_case] oferecem suporte simplificado para casos de uso de TI de saúde operacional.

Ele estende a tabela de casos do Healthcare Operations Core.

Campo	Descrição
Número do caso	O número deste caso biomédico de saúde. Gerado automaticamente quando criado.
Ordem de serviço	Gerado automaticamente a partir do caso biomédico de saúde.
Organização solicitante	A organização associada ao solicitante.
Aberto por	O usuário que criou a solicitação biomédica de saúde.
Estado	O estado atual do caso biomédico de saúde. Sincroniza com a ordem de serviço associada automaticamente quando o plug-in Gestão de serviços de campo está instalado.
Organização de suporte	A organização de suporte responsável pela ordem de serviço ou caso.
Grupo de atribuição	O grupo de atribuição designado para a execução do caso ou ordem de serviço associado.
Atribuído a	O usuário atribuído para atender a este caso ou ordem de serviço associada.
Aberto(a)	Data e hora em que o caso de saúde foi aberto.

Componentes instalados com o Care Team Operations para Biomed

Vários tipos de componentes, como tabelas, funções de usuário e regras de negócio, são instalados quando você instala o plug-in Care Team Operations for Biomed.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte https://www.servicenow.com/docs/bundle/yokohama-platform-administration/page/administer/plugins/task/find-components.html .

Tabelas instaladas com as Operações da equipe de cuidados para Biomed

Tabelas instaladas com as Operações da equipe de cuidados para Biomed

Nome da tabela	Descrição
Operações da equipe de cuidados para caso biomédico (sn_cto_biomed_case)	Tipo de caso abstrato que fornece uma base para estender ao criar seus próprios tipos de solicitação operacional.

Funções instaladas com as Operações da equipe de cuidados para Biomed

Funções instaladas com as Operações da equipe de cuidados para Biomed

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sn_cto_biomed.admin	Administrador biomédico	Função de administrador biomédico para operação da equipe de atendimento.
sn_cto_biomed.loc_support_agent	Agente de suporte da Biomed	Pode exibir/resolver todos os casos em seu grupo de atribuição, rastrear e concluir casos.
sn_cto_biomed.viewer	Visualizador do Biomed	Pode exibir dados básicos de Biomed e HCLS.
sn_cto_biomed. loc_contributor	CTO Função de colaborador do local Biomed para Enfermeira, Assistente de enfermagem	Relatar casos, responder a casos, rastrear casos no local de negócios, executar e exibir casos sob sua equipe.

Plug-ins instalados com o Care Team Operations para Biomed

Nome do plug-in	Descrição
Portal da equipe de atendimento (com.sn_cto_sp)	Fornece uma experiência de portal de Operações da equipe de cuidados para usuários do Biomed para criar solicitações para departamentos de suporte, gerenciar equipes e obter visibilidade sobre as solicitações enviadas.
Healthcare Operations Core [com.sn_hco]	O Healthcare Operations Core fornece aos médicos uma interface uniforme para relatar e rastrear problemas relacionados às suas operações diárias. Este plug-in ajuda os hospitais a eliminar processos manuais ineficientes, reduzir os riscos à segurança do paciente e aumentar a satisfação do paciente por meio da resolução oportuna de problemas e da conclusão de tarefas importantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.