취리히 헬스케어 및 생명 과학

마지막 업데이트 날짜: 2025년12월17일

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

servicenow

해당 자료는 사용자 편의를 위해 번역 소프트웨어를 사용하여 번역되었습니다. 정확한 번역을 제공하기 위해 합당한 노력을 기울였지만, 사람이 직접 번역하는 것을 대체할 수 있는 기계 번역은 없습니다. 번역은 "기계 번역 결과 그대로" 제공됩니다. 다른 언어로 번역한 내용의 정확성, 신뢰성 또는 무결성에 대해서 명시적이든 묵시적이든 어떠한 보증도 하지 않습니다. 일부 콘텐츠는 번역 소프트웨어의 한계로 인해 정확하게 번역되지 않을 수 있습니다. 해당 자료의 공식 언어는 영어입니다. 번역에서 발생한 불일치 또는 차이점은 구속력이 없으며 규정 준수나 시행을 위한 법적 효력이 없습니다.

여기에 표시된 일부 예와 그래픽은 설명을 위해서만 제공됩니다.
ServiceNow 제품 또는 서비스와의 실제 연관 또는 연결을 의도하지 않았으며 그렇게 유추해서는 안 됩니다.

ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다. 기타 회사 및 제품 이름은 관련된 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 사이트에서 ServiceNow 웹 사이트 이용 약관을 읽어보십시오.
www.servicenow.com/terms-of-use.html

기계번역

본사
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
United States
(408) 501-8550

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목차

헬스케어 및 생명 과학 4
헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 4
Healthcare and Life Sciences Service Management Core 5
EMR 지원 170
Patient Support Services 213
Pre-Visit Management 263
Vaccine Administration Management 292
Redox Inbound Integration 360
임상 장치 관리 370
의료 CMMS 370
의료 행위 421
의료 운영 코어 421
복지 팀 모바일 453
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
생물의학용 의료 팀 운영 463
Environmental Services를 위한 복지 팀 운영 483
Facilities를 위한 복지 팀 운영 502
의료 IT용 케어 팀 운영 522
복지 팀 작업 관리 540
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

헬스케어 및 생명 과학

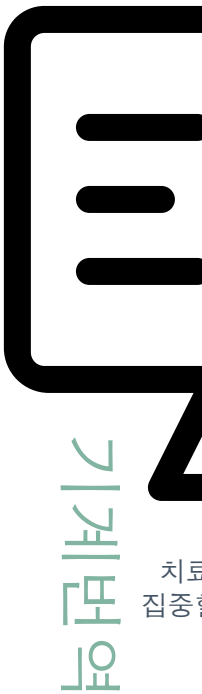
제품과 함께 ServiceNow# 헬스케어 및 생명 과학 디지털 의료 플랫폼을 활용하고 환자, 제공자 및 직원을 위한 더 나은 엔드 투 엔드 경험을 창출합니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management

Playbook 및 케이스 관리를 통해 환자 워크플로우를 간소화합니다.

임상 장치 관리

의료 기기의 관리 및 유지보수를 최적화합니다.



기계번역

치료
집중

헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리

ServiceNow# 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 애플리케이션을 사용하면 Playbook 및 케이스 관리를 통해 환자 및 치료 팀 워크플로우를 간소화할 수 있습니다.

헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리에는 다음 애플리케이션이 포함되어 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core

자동화된 프로세스로 사용자에게 원활한 디지털 경험을 제공하고 의료 서비스 운영을 간소화합니다.

Pre-Visit Management

환자에 대한 절차 요청의 예약 프로세스를 간소화하고 예정된 절차 전에 사전 승인 승인에 대한 가시성을 높입니다.

Patient Support Services

할인 플랜, 준수 프로그램, 오피오이드 및 당뇨병 관리와 같은 다양한 환자 지원 서비스에 대한 환자 온보딩, 교육 및 참여를 간소화합니다.

Vaccine Administration Management

감염병 예방접종을 처음부터 끝까지 관리합니다.

Redox Inbound Integration

플랫폼을 통해 외부 의료 시스템과 실시간 양방향 데이터 교환을 Redox 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

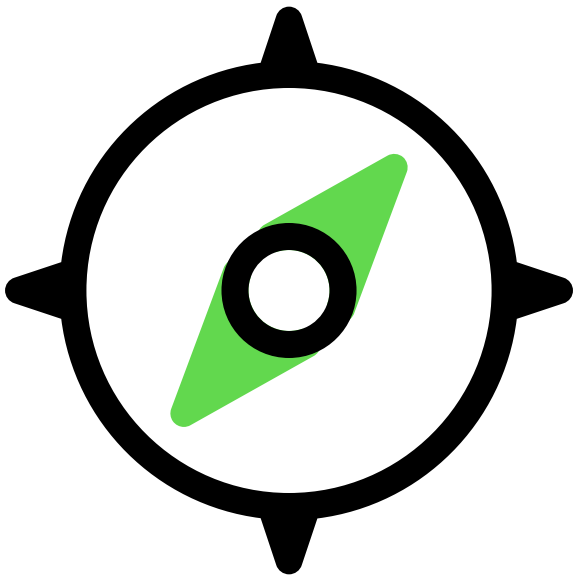
Healthcare and Life Sciences Service Management Core

ServiceNow# Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션을 사용하면 사용자에게 원활한 디지털 경험을 제공하고 자동화된 프로세스로 의료 서비스 운영을 간소화할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

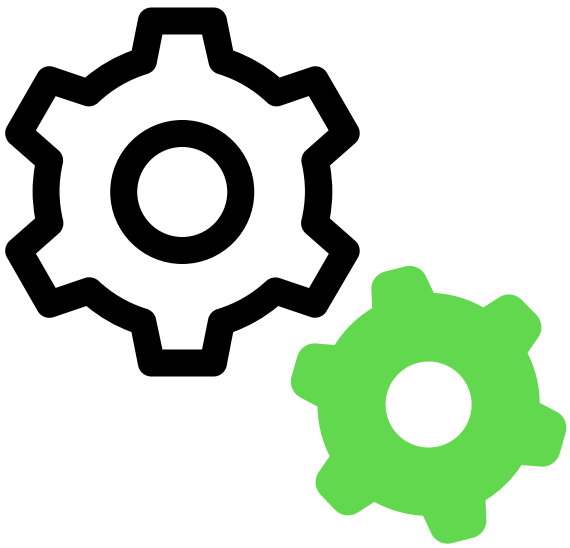
ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

탐색



의료 기관에서 를 사용하는 Healthcare and Life Sciences Service Management Core방법에 대해 알아봅니다.

구성



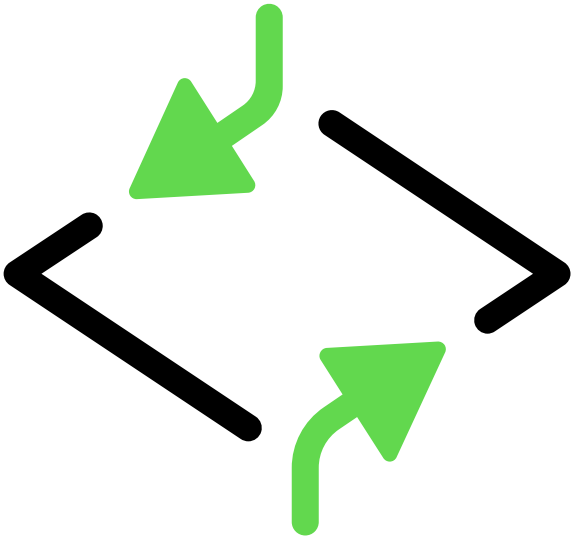
구현을 계획하고 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리

에서 작업 공간환자 정보를 관리합니다.

환자 포털



환자 포털을 사용하여 환자가 의료 정보를 사용할 수 있도록 합니다.

테이블
대한 상

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 탐색

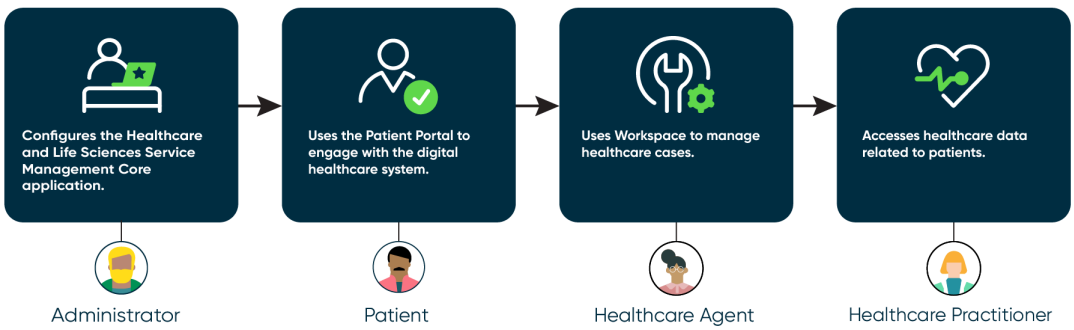
애플리케이션 구현을 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 시작하든 확장하든 관계없이 환자 360도 보기, 동의 관리 및 의료 서비스를 처리하는 데 사용할 수 있는 디지털 문서를 포함하여 데이터 모델 및 디지털 건강 기능에 대해 자세히 알아보는 것이 좋습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 개요

제공자, 지불자, 제약 또는 의료 기기 조직은 환자 및 구성원의 의료 기록에 대한 완벽한 가시성을 통해 직원 생산성을 개선할 수 있습니다. 의료 서비스 요청을 처리할 수 있는 완전한 환자 정보를 제공함으로써 의료 에이전트 시간을 최적화할 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core는 환자 정보 및 의료 관련 케이스를 보기 위한 산업 제품에 작업 공간 대한 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델과 의료 관련 문서를 관리하기 위한 문서 템플릿을 제공하는 헬스케어 및 생명 과학 범위가 지정된 애플리케이션입니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management 핵심 워크플로우



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 워크플로우에서 다음을 수행합니다.

1. 관리자는 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션을 구성합니다.
2. 환자는 환자 포털을 사용하여 디지털 의료 시스템에 참여합니다.
3. 의료 에이전트는 Workspace를 사용하여 의료 케이스를 관리합니다.
4. 의료 종사자는 환자와 관련된 의료 데이터에 액세스합니다.

혜택

Healthcare and Life Sciences Service Management Core의 이점은 다음과 같습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management 핵심 이점

혜택	주요 기능	역할
원활하고 시간을 절약해 주는 환자 예약 프로세스를 경험하십시오.	다음을 위해 환자 포털 사용 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리	환자
환자 또는 회원 정보에 대한 360도 뷰를 가져옵니다.	에서 환자 정보 보기 작업 공간	에이전트
내장된 디지털 문서 템플릿을 사용하여 의료 문서 및 동의서 생성을 디지털화합니다.	용 문서 템플릿 구성 Healthcare and Life Sciences Service Management Core	에이전트
HIPAA(Health Insurance Portability and Accountability Act)를 준수하고 FHIR(Fast Healthcare Interoperability Resources) 표준을 포함하여 HL7(Health Level Seven International) 산업 표준에 부합하는 유연한 역할 기반 및 보안 데이터 모델을 구성합니다.	헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델	관리자
편리하고 접근 가능한 공간에서 의료 케이스를 관리합니다.	에서 의료 요청 관리 작업 공간	에이전트

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션 시작 방법은 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 구성 문서를 참조하십시오.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 구성

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 산업 솔루션에 대한 헬스케어 및 생명 과학 다양한 유형의 워크플로우를 만들도록 애플리케이션을 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 구성 작업

작업	설명
Healthcare and Life Sciences Service Management Core 설치.	Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션을 설치하여 데이터 모델을 생성하고 워크플로우에 대한 헬스케어 및 생명 과학 디지털 문서 및 동의 관리를 활성화합니다.
사용자에 대한 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 역할 할당.	역할을 할당하여 애플리케이션의 기능, 역량 및 데이터에 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 대한 액세스를 제어합니다.
다음 사용 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델.	의료 데이터, 케이스 및 작업 테이블을 사용하여 워크플로우의 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델을 결정합니다. 의료 데이터 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 테이블. 주: 관리자 역할이 있는 사용자를 포함하여 어떤 사용자도 의료 데이터 테이블에서 데이터를 삭제할 수 없습니다.
의료 케이스에 대한 문서 템플릿을 구성합니다.	내장된 디지털 문서 템플릿을 사용하여 의료 문서 및 양식 생성을 디지털화합니다.
의료 케이스에 대한 문서의 자동 생성을 구성합니다.	의료 케이스에 대한 문서를 자동으로 생성하기 위한 조건을 정의합니다.
제한된 호출자 접근 권한을 승인합니다.	애플리케이션에서 문서 템플릿에 액세스하기 위한 제한된 호출자 접근 (RCA) 권한을 승인합니다 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 .
프로그램 및 프로그램 서비스를 구성합니다.	Healthcare and Life Sciences Service Management 애플리케이션 사용자가 프로그램 내에 포함된 서비스를 요청할 수 있도록 합니다.
의약품 제품의 복용량 사양을 구성합니다.	애플리케이션의 프로그램과 관련된 의약품 제품에 대한 복용량 사양을 구성하여 수동 오류를 줄입니다.
환자에 대한 할 일 항목 지정.	의료 조직의 환자가 의료 활동의 일부로 완료해야 하는 할 일 항목을 추가합니다.
의료 관련 작업을 완료하기 위한 할 일 메뉴 항목을 추가하도록 서비스 포털 구성.	서비스 포털에 할 일 항목을 표시하기 위해 HCLS 할 일(hcls-todo-list) 위젯을 사용하는 할 일 메뉴 항목 활성화

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 구성 작업

작업	설명
환자에 대한 동의 관리 프로세스를 결정합니다.	환자 동의에 대한 개인정보 보호 정책을 검토 및 서명을 위해 환자에게 라우팅해야 하는지 여부를 결정합니다.
다음을 구성합니다. 환자 포털.	환자가 포털에서 자신의 의료 정보에 액세스할 수 있도록 애플리케이션 내에서 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 사용할 수 있는 환자 포털을 설정합니다.
다음을 구성합니다. Healthcare and Life Sciences Service Management Core 이메일 알림.	Healthcare and Life Sciences Service Management Core환자 포털 계정 등록에 대해 환자에게 전송되는 이메일 알림을 구성합니다.
에서 B2B2C 활성화 Healthcare and Life Sciences Service Management Core.	고객 서비스 관리(CSM) B2B2C(business-to-business-to-consumer)를 사용하도록 데이터 모델을 구성합니다.
외부 Redox 의료 시스템을 사용자 지정 통합을 위한 소스 시스템으로 구성.	인스턴스에서 의료 시스템의 소스 및 대상 ID를 구성하여 사용자 지정 통합 애플리케이션을 사용하여 외부 Redox 의료 시스템과 데이터를 교환할 수 ServiceNow 있습니다.
민감한 정보를 보호하십시오.	권한이 없는 사용자가 중요한 의료 데이터를 볼 수 없도록 합니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_hcls)을 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 항목이 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 앱과 함께 설치됩니다.

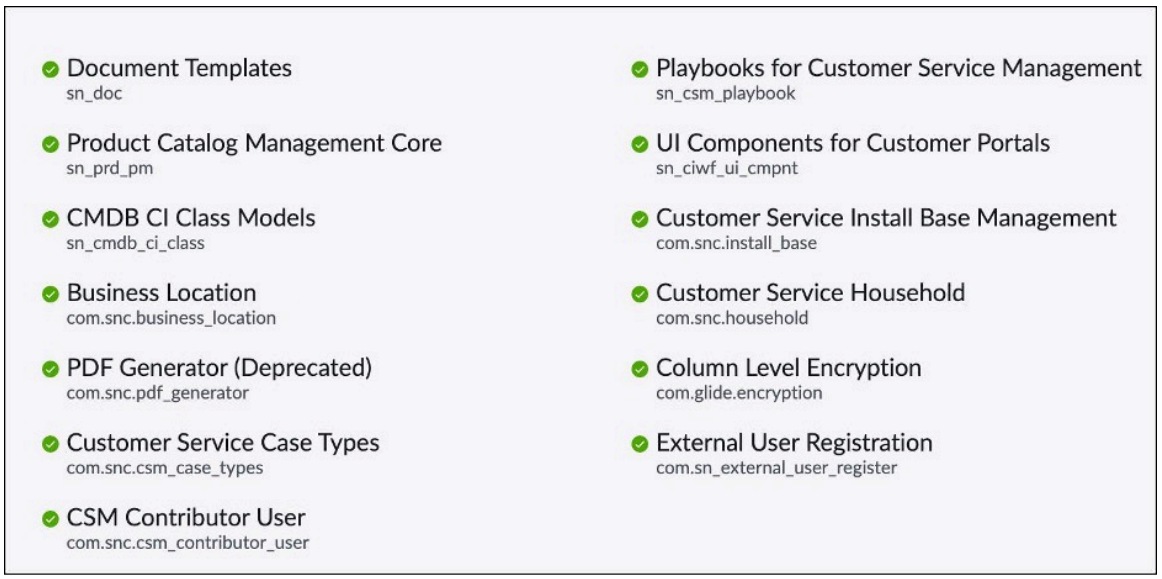
- 역할
- 테이블

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 플러그인
- ServiceNow Store 애플리케이션
- 비즈니스 규칙

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션은 제품 카탈로그 Management Core, CIWF UI 구성요소 및 산업 핵심 애플리케이션에 종속됩니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션을 설치하여 활성화되는 이 이미지의 모든 플러그인을 검토합니다.



자세한 내용은 Healthcare and Life Sciences Service Management Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. Healthcare and Life Sciences Service Management Core 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_hcls)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
3. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
4. 설치를 선택합니다.

사용자에 대한 **Healthcare and Life Sciences Service Management Core** 역할 할당

역할을 할당하여 애플리케이션의 기능, 역량 및 데이터에 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 대한 액세스를 제어합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위를 Healthcare and Life Sciences로 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_hcls.manager 또는 admin

이 태스크 정보
다음 테이블에 나열된 역할이 있는 사용자는 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management 핵심 역할

역할	설명	포함하는 역할
sn_hcls.admin	사용자가 애플리케이션에서 역할을 헬스케어 및 생명 과학 획득하는 방법을 제한하여 중요한 데이터에 액세스할 수 있는 사용자를 관리합니다.	• decision_table_admin • sn_doc.admin • sn_hcls.manager • sn_previsit.admin
sn_hcls.case_task_viewer	의료 케이스와 관련된 작업을 볼 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	안 함
sn_hcls.case_viewer	의료 케이스를 볼 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	안 함
sn_hcls.clinical_data_viewer	예방 접종 및 절차와 같은 임상 데이터의 세부 정보를 봅니다.	안 함
sn_hcls.clinical_data_writer	예방 접종 및 절차와 같은 임상 데이터의 상세 정보를 편집합니다.	sn_hcls.clinical_data_viewer
sn_hcls.소비자_에이전트	의료 케이스를 생성, 조회 및 편집하고 소비자와 협력하여 케이스를 해결합니다.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_customerservice.consumer_agent
sn_hcls.customerservice_agent	고객 서비스 에이전트로서 계정 및 접촉 창구에 대한 의료 케이스를 만듭니다.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_customerservice_agent
sn_hcls.data_access_user	특정 민감한 의료 데이터에 대한 전용 액세스 권한이 필요한 사용자에게 데이터 액세스 권한을 부여합니다.	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.환자_데이터_뷰어

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management 핵심 역할

역할	설명	포함하는 역할
		• sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.수익_주기_데이터_뷰어
sn_hcls.device_data_viewer	장치의 상세 정보를 봅니다.	안 함
sn_hcls.device_data_writer	장치 데이터를 생성, 삭제 및 업데이트합니다.	sn_hcls.device_data_viewer
sn_hcls.직원_환자	의료 데이터 및 의료 케이스를 볼 수 있는 권한이 있는 경우 해당 사용자에게 snc_internal 역할을 가진 사용자에게 액세스 권한을 부여합니다.	• sn_customerservice.self_contributor • sn_vaccine_sm.user • sn_hcls.data_access_user
sn_hcls.foundation_data_viewer	조직 및 의료 위치와 같은 기초 데이터의 상세 정보를 봅니다.	안 함
sn_hcls.foundation_data_writer	조직 및 의료 위치와 같은 기초 데이터의 상세 정보를 편집합니다.	sn_hcls.foundation_data_viewer
sn_hcls.healthcare_agent	컨택 센터 에이전트로서 환자와 관련된 의료 데이터에 액세스하고 조회합니다. CSM 세대 테이블, 구성원 계획 테이블, 사전 승인 요청 테이블 및 모든 임상 테이블을 보고 편집할 수 있습니다. 세대 구성원 및 사전 인증 요청을 생성할 수 있습니다.	• 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.환자_데이터_뷰어 • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.수익_주기_데이터_뷰어
sn_hcls.health_insurance_data_viewer	구성원 플랜 및 지불자 플랜과 같은 건강 보험 데이터의 상세 정보를 봅니다.	안 함

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management 핵심 역할

역할	설명	포함하는 역할
sn_hcls.health_insurance_data_writer	구성원 플랜 및 지불자 플랜과 같은 건강 보험 데이터의 상세 정보를 편집합니다.	health_insurance_data_viewer
sn_hcls.manager	인스턴스 내의 의료 객체에 대한 CRUD(생성, 읽기, 업데이트 및 삭제) 작업을 수행할 수 있는 ServiceNow 사용자를 관리합니다. 또한 계정, 접촉 창구, 계정 관계, 접촉 창구 관계 및 계정 소비자 관계를 만들고 관리합니다.	• 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.실무자_데이터_라이터 • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_writer • sn_previsit.patient_service_agent
sn_hcls.환자	환자로서 의료 케이스, 주소, 환자 데이터 및 임상 데이터를 포함한 자체 기록을 조회합니다. 또한 권한을 위임받은 대리인인 주소를 포함하여 다른 환자의 기록을 봅니다. 의료 케이스와 공인 대리인에 대한 설명을 추가합니다. 세대 구성원(있는 경우)을 봅니다. 환자와 연관된 세대 구성원 및 주소는 각각 세대 구성원 [csm_household_member] 및 위치[cmn_location] 테이블을 사용하여 유지관리됩니다. 위치는 Common Service Data Model(CSDM)의 기초 도메인과 연결됩니다.	• sn_customerservice.consumer • sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.환자_데이터_뷰어 • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.수익_주기_데이터_뷰어

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management 핵심 역할

역할	설명	포함하는 역할
sn_hcls.환자_데이터_뷰어	환자 및 정책 동의와 같은 환자 데이터의 상세 정보를 봅니다.	안 함
sn_hcls.patient_data_writer	환자 및 정책 동의와 같은 환자 데이터의 상세 정보를 편집합니다.	sn_hcls.환자_데이터_뷰어
sn_hcls.practitioner	의료 종사자(분류 간호사 또는 임상 코디네이터)로서 환자와 관련된 의료 데이터에 액세스하고 볼 수 있습니다. 의약품 처방전을 생성합니다. 예방 접종을 생성합니다.	• sn_customerservice.customer_data_vi • sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.환자_데이터_뷰어 • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.수익_주기_데이터_뷰어
sn_hcls.practitioner_data_viewer	실무자 및 실무자 시설과 같은 실무자 데이터의 상세 정보를 봅니다.	안 함
sn_hcls.실무자_데이터_라이터	실무자 및 실무자 시설과 같은 실무자 데이터의 상세 정보를 편집합니다.	sn_hcls.practitioner_data_viewer
sn_hcls.report_viewer	에이전트 또는 관리자로서 액세스 권한이 있는 테이블에서 생성된 보고서를 봅니다.	안 함
sn_hcls.수익_주기_데이터_뷰어	클레임과 같은 수익 주기 데이터의 상세 정보를 봅니다.	안 함
sn_hcls.revenue_cycle_data_writer	클레임과 같은 수익 주기 데이터의 상세 정보를 편집합니다.	sn_hcls.수익_주기_데이터_뷰어

프로시저

사용자 관리 기능을 사용하여 ServiceNow AI Platform 사용자 및 그룹에 역할을 할당합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자에게 역할 할당을 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하세요.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core에서 의료 위치 생성

의료 위치를 생성하여 치료 팀이 운영되는 위치를 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

의료 위치는 치료 운영이 이루어지는 물리적 엔터티입니다.

의료 위치[sn_hcls_location] 테이블에는 의료 기관과 연결된 위치에 대한 세부 정보가 저장됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 조직 데이터 〉 의료 위치.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	의료 위치를 식별하기 위한 이름입니다.
물리적 유형	위치의 실제 양식입니다. 기본적으로 다음 유형을 사용할 수 있습니다. ○ 지역 ○ 침대 ○ 건물 ○ 캐비닛 ○ 복도 ○ 관할 구역 ○ 수준 ○ 방 ○ 길 ○ 사이트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 차량 ○ 부속 건물 ○ 구 사용 가능한 물리적 형식에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 위치 형식을 참조하세요.
상위 위치	이 의료 위치의 상위 위치입니다. 상위 위치를 설정하여 현재 의료 위치가 해당 상위 위치 아래에 중첩되는 위치의 계층 구조를 생성합니다. 자세한 내용은 예 - 의료 위치 구성을 참조하세요.
위치	이 의료 위치의 실제 위치입니다. 여기서 선택한 항목은 주소 필드를 채웁니다. 여기의 값은 공통 위치 [cmn_location] 테이블을 참조합니다.
위도	절대 지리적 위치의 위도입니다.
경도	절대 지리적 위치의 경도입니다.
고도	절대 지리적 위치의 고도입니다.
상태	의료 위치가 사용 중인지 여부를 나타내는 옵션입니다. 기본적으로 다음 상태를 사용할 수 있습니다. ○ 활성 ○ 비활성 ○ 일시 중단됨 사용 가능한 상태에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 위치 상태를 참조하세요.
주소	실제 위치의 우편물 발송지 주소입니다.
구/군/시	실제 위치가 위치한 도시입니다.
시/도	실제 위치가 위치한 시 또는 도입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
우편 번호	실제 위치의 우편 번호입니다.
전화	실제 위치의 전화번호입니다.
식별자	이 위치와 관련된 고유 식별자입니다.
설명	이 의료 위치에 대한 설명입니다.

4. 제출을 선택합니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core에서 의료 조직 추가

Healthcare and Life Sciences Service Management Core와 함께 사용할 의료 조직을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
의료 조직 [sn_hcls_organization] 테이블은 ServiceNow 인스턴스에 의료 조직의 세부 정보를 저장합니다.

의료 조직이 생성되면 의료 조직을 참조하는 동일한 이름으로 연결된 비즈니스 위치도 생성됩니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 조직 데이터 〉 의료 조직.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	의료 조직의 이름입니다.
조직 유형	대표하는 의료 조직의 유형입니다. 기본적으로 다음 유형을 사용할 수 있습니다. ○ 임상 연구 후원자 ○ 커뮤니티 그룹 ○ 교육 기관 ○ 정부 ○ 의료 서비스 제공자 ○ 병원 부서

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 비의료 사업 ○ 조직 팀 ○ 기타 ○ 지불자 ○ 제약 회사 ○ 종교 기관 사용 가능한 조직 유형에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 조직 유형을 참조하세요.
상위 조직	조직과 연결된 상위 조직입니다.
전화	조직의 전화 번호입니다.
이메일	조직과 연결된 이메일 주소입니다.
설명	이 의료 조직에 대한 설명입니다.
내부 위치임	이 조직이 내부 위치로 간주되는지 여부를 나타냅니다.
공통 위치	연결된 공통 위치입니다.

4. 저장을 선택합니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core에서 위치를 의료 기관과 연결

의료 위치를 의료 조직과 연결합니다.

이 태스크 정보

여러 의료 기관에서 의료 위치를 활용하는 시나리오에서는 이 테이블을 사용하여 해당 조직을 위치와 연결할 수 있습니다.

여러 의료 기관을 의료 서비스와 연결하거나 그 반대로 연결할 수도 있습니다.

예를 들어, 병원의 단일 ICU 병실을 심장학 및 신경학과와 같은 여러 부서에서 사용할 수 있습니다. 다음 단계를 사용하여 이러한 부서(의료 조직)를 ICU실(의료 위치)과 연결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 조직 데이터 〉 의료 조직.

2. 의료 위치와 연결할 의료 조직을 선택합니다.

3. 의료 위치 관련 목록으로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 편집을 클릭합니다.
5. 컬렉션 패널에서 이 의료 조직에 추가할 의료 위치를 선택하고 오른쪽 화살표를 사용하여 이 조직의 의료 위치 목록으로 이동합니다.

   주:
   조직에서 위치를 제거하려면 왼쪽 화살표를 사용하여 의료 위치 목록에서 컬렉션 목록으로 위치를 이동하기만 하면 됩니다.

6. 저장을 클릭합니다.

헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션은 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 워크플로우에 사용되는 데이터 모델을 제공합니다.

헬스케어 및 생명 과학 개요

헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델은 FHIR(Fast Healthcare Interoperability Resources) 표준을 포함한 HL7(Health Level Seven International) 산업 표준과 호환됩니다. 데이터 모델은 제공자, 생명 과학 및 지불자를 포함한 모든 헬스케어 및 생명 과학 산업 솔루션에 적용됩니다. 모델에는 조직, 환자, 의사, 보험, 수익 주기 및 임상 데이터를 위한 데이터 테이블이 포함됩니다.

데이터 모델은 테이블의 조합을 사용하여 데이터를 저장합니다.

- Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션도 포함된 테이블입니다.
- 고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션에서 가져온 테이블.
- ServiceNow AI Platform 애플리케이션에서 가져온 테이블.
- Product Catalog Management Core 애플리케이션의 테이블입니다.

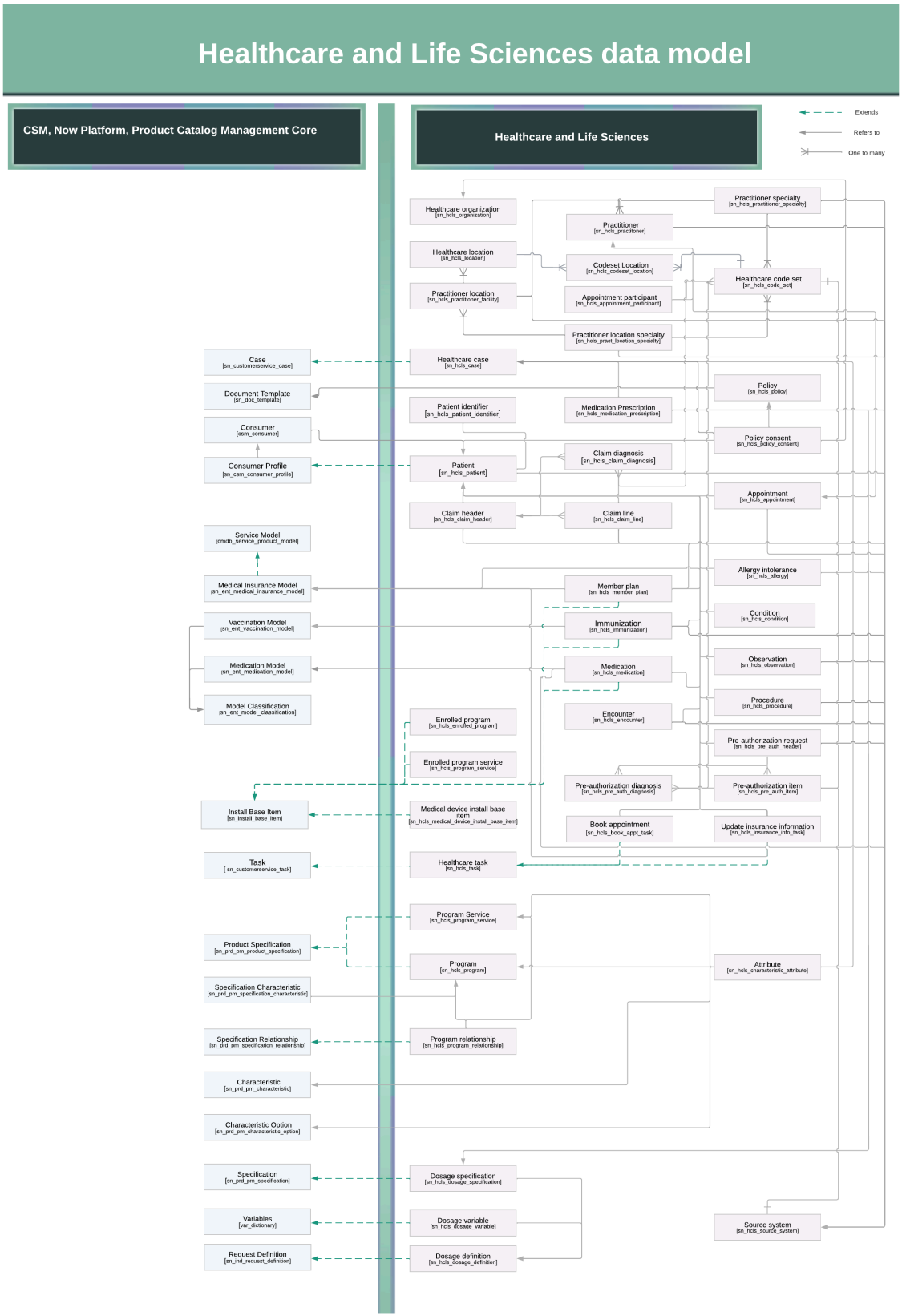
Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션을 설치하여 기본 구성에 대해서 자체 데이터 모델만 사용할 수 있습니다.

헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 다이어그램

다음 다이어그램은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델을 구성하는 테이블과 해당 관계를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델



기술 부록

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델의 **Healthcare and Life Sciences Service Management Core** 테이블

헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델은 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션에 포함된 다음 테이블을 사용하여 데이터를 저장합니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션 테이블

테이블	설명
알레르기 과민증 〔sn_hcls_allergy〕	알레르기 또는 과민증의 임상 평가에 대한 정보를 저장합니다. 특정 물질 또는 물질 유형에 대한 향후 노출과 관련하여 부작용이 발생할 수 있는 성향 또는 개인에 대한 잠재적인 위험을 뜻합니다.
약속 〔sn_hcls_appointment〕	의료 서비스 조직의 환자에 대한 약속 예약 상세 정보를 저장합니다.
약속 참가자 〔sn_hcls_appointment_participant〕	약속 참가자의 상세 정보를 저장합니다.
속성 〔sn_hcls_characteristic_attribute〕	의료 서비스 요청을 제출할 때 환자가 선택한 프로그램 또는 프로그램 서비스와 연결된 특성 옵션을 저장합니다.
약속 예약 〔sn_hcls_book_appt_task〕	의료 서비스 케이스 또는 확장된 케이스 유형과 연결된 약속을 예약하기 위한 작업 상세 정보를 저장합니다.
클레임 진단 〔sn_hcls_claim_diagnosis〕	클레임에 대한 진단 정보를 저장합니다.
클레임 헤더 〔sn_hcls_claim_header〕	환자를 대신하여 지불자 조직에 제출된 메인 클레임의 상세 정보를 저장합니다.
클레임 라인 〔sn_hcls_claim_line〕	클레임 헤더와 관련된 항목의 상세 정보를 저장합니다.
의료 장치 설치 기반 항목 〔sn_hcls_medical_device_install_base_item〕	의료 장치의 상세 정보를 설치 기반 항목으로 저장합니다.
조건 〔sn_hcls_condition〕	우려할 수준에 다다른 조건, 문제, 진단 또는 기타 이벤트(상황, 문제 또는 임상 개념)에 대한 정보를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션 테이블

테이블	설명
투여량 정의 〔sn_hcls_dosage_definition〕	요청 정의 매개변수로 사용할 투여량 사양 [sn_hcls_dosage_specification] 테이블을 모델링합니다.
투여량 사양 〔sn_hcls_dosage_specification〕	프로그램과 연결된 의약품 제품 투여량에 대한 정보를 저장합니다.
투여량 변수 〔sn_hcls_dosage_variable〕	헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 애플리케이션의 의약품 처방 양식에 표시되는 투여량 사양에 대해 구성된 변수를 저장합니다.
발생 〔sn_hcls_encounter〕	의료 서비스를 제공하거나 환자의 건강 상태를 평가하기 위해 환자와 의료 서비스 제공자 간의 상호작용에 대한 정보를 저장합니다.
등록된 프로그램 〔sn_hcls_enrolled_program〕	환자가 등록된 프로그램을 저장합니다.
등록된 프로그램 서비스 〔sn_hcls_enrolled_program_service〕	프로그램 등록 프로세스의 일부로 환자에게 제공된 프로그램 서비스를 저장합니다.
의료 서비스 케이스 〔sn_hcls_case〕	의료 서비스 관련 케이스를 저장합니다. 주: 의료 서비스 케이스 〔sn_hcls_case〕 테이블은 추상적인 테이블이며 확장 가능합니다.
의료 서비스 코드 세트 〔sn_hcls_code_set〕	ServiceNow 인스턴스에서 사용할 수 있는 코드 세트의 상세 정보를 저장합니다.
의료 서비스 위치 〔sn_hcls_location〕	의료 서비스 조직과 연결된 위치에 대한 상세 정보를 저장합니다.
의료 서비스 조직 〔sn_hcls_organization〕	ServiceNow 인스턴스에 의료 조직의 상세 정보를 저장합니다.
의료 서비스 작업 〔sn_hcls_task〕	의료 서비스 케이스 또는 환자와 연결된 작업의 세부 정보를 의료 서비스 조직에 저장합니다. 주: 의료 서비스 작업 〔sn_hcls_task〕는 추상적인 테이블이며 확장 가능합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션 테이블

테이블	설명
예방 접종 〔sn_hcls_immunization〕	환자가 백신을 투여받은 이벤트 또는 환자, 임상의 또는 다른 당사자가 보고한 예방 접종 기록에 대한 환자 이벤트에 대한 정보를 저장합니다.
의약품 〔sn_hcls_medication〕	의약품 사용에 대한 진술을 작성할 뿐만 아니라 의약품을 처방, 조제 및 투여하기 위한 목적으로 의약품에 대한 정보를 저장합니다.
의약품 처방 〔sn_hcls_medication_prescription〕	환자에게 주문된 처방전에 대한 정보를 저장합니다.
구성원 계획 〔sn_hcls_member_plan〕	환자와 연결된 건강 보험 계획의 상세 정보를 저장합니다.
관찰 〔sn_hcls_observation〕	환자에 대한 측정 및 간단한 진단에 대한 정보를 저장합니다.
환자 〔sn_hcls_patient〕	의료 서비스 조직의 환자에 대한 상세 정보를 저장합니다.
정책 〔sn_hcls_policy〕	헬스케어 및 생명 과학 애플리케이션에서 환자와 공유하는 정책의 상세 정보를 저장합니다.
정책 동의 〔sn_hcls_policy_consent〕	환자를 대신하여 환자 또는 세대 구성원이 수락한 동의의 세부 정보를 저장합니다.
의사 〔sn_hcls_practitioner〕	의료 서비스 조직의 의사에 대한 상세 정보를 저장합니다.
의사 위치 〔sn_hcls_practitioner_facility〕	의사들이 의료 서비스를 제공하는 위치에 대한 상세 정보를 저장합니다.
의사 위치 전문 분야 〔sn_hcls_pract_location_specialty〕	의사가 특정 위치에서 조직에 제공할 수 있는 서비스 유형에 대한 세부 정보를 저장합니다.
의사 전문 분야 〔sn_hcls_practitioner_specialty〕	의사 전문 분야의 연결 상세 정보를 저장합니다.
사전 인증 진단 〔sn_hcls_pre_auth_diagnosis〕	의료 서비스에 대한 사전 인증과 관련된 진단 정보를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션 테이블

테이블	설명
사전 인증 항목 〔sn_hcls_pre_auth_item〕	의료 서비스에 대한 사전 인증 요청과 관련된 항목의 상세 정보를 저장합니다.
사전 인증 요청 〔sn_hcls_pre_auth_header〕	지불자 조직에서 제공하는 의료 서비스에 대한 인증 요청 상세 정보를 저장합니다.
절차 〔sn_hcls_procedure〕	환자를 대상으로 또는 환자에 대해 수행되었거나 수행된 작업에 대한 정보를 저장합니다. 작업은 수술과 같은 물리적인 개입, 또는 장기 서비스, 상담, 또는 최면 등의 개입이 덜한 사항일 수 있습니다.
프로그램 〔sn_hcls_program〕	의료 서비스 조직에서 제공하는 프로그램을 저장합니다.
프로그램 관계 〔sn_hcls_program_relationship〕	프로그램 및 프로그램 서비스 간의 연결 상세 정보를 저장합니다.
프로그램 서비스 〔sn_hcls_program_service〕	프로그램과 연결된 프로그램 서비스를 저장합니다.
소스 시스템 〔sn_hcls_source_system〕	ServiceNow 인스턴스에 외부 의료 서비스 시스템의 소스 및 대상 ID를 저장합니다.
보험 정보 업데이트 〔sn_hcls_insurance_info_task〕	의료 서비스 조직의 환자에 대한 보험 정보 업데이트에 대한 작업 상세 정보를 저장합니다.

헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델에 대한 **ServiceNow AI Platform,** 고객 서비스 관리 **(CSM)** 및 **Product Catalog Management Core** 테이블

헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델은 ServiceNow AI Platform, 고객 서비스 관리(CSM) 및 Product Catalog Management Core 애플리케이션에 포함된 다음 테이블을 사용하여 데이터를 저장합니다.

헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델에 사용된 **ServiceNow AI Platform, CSM** 및 **Product Catalog Management Core** 테이블

테이블	설명	애플리케이션
비즈니스 위치 [sn_csm_business_location]	비즈니스 위치 기록을 제공합니다.	CSM

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델에 사용된 **ServiceNow AI Platform, CSM** 및 **Product Catalog Management Core** 테이블

테이블	설명	애플리케이션
케이스 [sn_customerservice_case]	고객 연락처 기록과 연결된 환자에 대한 케이스를 제공합니다.	CSM
특성 [sn_prd_pm_characteristic]	제품에 사용할 수 있는 속성을 제공합니다.	Product Catalog Management Core
특성 옵션 [sn_prd_pm_characteristic_option]	제품에 사용할 수 있는 속성에 대한 옵션을 제공합니다.	Product Catalog Management Core
소비자 [csm_consumer]	소비자 기록과 연결된 환자 기록을 제공합니다.	CSM
소비자 프로필 [sn_csm_consumer_profile]	여러 소비자 프로필을 제공합니다.	CSM
문서 템플릿 [sn_doc_template]	표준 서신 또는 문서를 생성하는 문서 템플릿을 제공합니다.	ServiceNow AI Platform
세대 구성원 [csm_household_member]	세대에 추가된 환자 구성원의 기록을 제공합니다.	CSM
설치 기반 항목 [sn_install_base_item]	계정 또는 고객이 설치하거나 사용하는 제품을 제공합니다.	CSM
위치 [cmn_location]	환자와 연결된 주소를 제공합니다.	ServiceNow AI Platform
의료 보험 모델 [sn_ent_medical_insurance_model]	건강 보험 계획 및 Medicare 또는 Medicaid와 같은 정부 보험 프로그램을 포함한 의료 보험 모델을 분류합니다.	확장된 모델 및 자산 클래스 스토어
제품 사양 [sn_prd_pm_specification]	기능 수준에서 서비스 제공자가 고객에게 판매하는 제품을 정의합니다.	Product Catalog Management Core

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델에 사용된 **ServiceNow AI Platform, CSM** 및 **Product Catalog Management Core** 테이블

테이블	설명	애플리케이션
요청 정의 [sn_ind_request_definition]	작업 유형과 워크플로우를 요청 데이터 테이블과 연결합니다.	ServiceNow AI Platform
서비스 조직 [sn_customer_service_organization]	비즈니스 위치와 내부 비즈니스 위치 등 서비스 조직에 대한 기록을 제공합니다.	CSM
판매된 제품 [sn_install_base_sold_product]	환자가 고객으로서 구매한 제품을 제공하고 고객 (고객 계정 또는 소비자)에 대한 제품 모델 [cmdb_model] 테이블 또는 서비스 모델 [cmdb_service_product_model] 테이블을 참조합니다.	ServiceNow AI Platform
사양 [sn_prd_pm_specification]	산업 분야 애플리케이션에 포함된 사양에 대한 기본 테이블을 제공합니다.	Product Catalog Management Core
사양 특성 [sn_prd_pm_specification_characteristic]	제품, 서비스 및 자원 사양에 대한 특성을 제공합니다.	Product Catalog Management Core
사양 관계 [sn_prd_pm_specification_relationship]	제품, 서비스 및 자원 사양 간의 연결과 고객 주문이 수신된 후 제품 오퍼링을 분할, 이행 및 제공하는 방식을 제공합니다.	Product Catalog Management Core
작업 [task]	이 테이블을 확장하는 각 테이블에서 사용되는 일련의 표준 필드를 제공합니다.	ServiceNow AI Platform
변수 [var_dictionary]	애플리케이션 양식에 사용되는 모델의 동적 변수를 정의합니다.	ServiceNow AI Platform

주:
, CSM및 제품 카탈로그 관리 핵심 테이블에 대한 ServiceNow AI Platform자세한 내용은 산업 데이터 모델 테이블 및 고객 서비스 관리와 함께 설치되는 테이블을 참조하십시오.

Healthcare and Life Sciences 데이터 모델 예시

의료 및 생명 과학 데이터 모델은 환자 정보를 관리하는 데 매우 중요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hcls.healthcare_agent

이 태스크 정보
문제 시나리오: 의료 기관은 환자의 만족도를 높이기 위해 최선을 다하고 있으며 일반적인 업계 과제에 직면합니다. 이러한 장애물에는 HIPAA(Health Insurance Portability and Accountability Act), FHIR(Fast Healthcare Interoperability Resources) 및 HL7(Health Level Seven International)을 비롯한 중요한 산업 표준과의 일치 부족이 포함됩니다. 이러한 격차는 노력의 중복과 시장 출시 시간을 늦추는 결과를 낳습니다.

솔루션: 이러한 문제를 해결하기 위해 의료 기관은 혁신적인 솔루션의 필요성을 인식하고 이후 HCLS-SM Core 애플리케이션을 구현합니다. 의료의 맥락에서 데이터 모델은 의료 시스템 내에서 사용되고 관리되는 데이터의 구조화된 표현을 의미합니다. 데이터를 구성, 저장 및 액세스하는 방법을 정의하여 다양한 유형의 데이터 간의 관계를 이해하기 위한 프레임워크를 제공합니다. 의료 데이터 모델에는 일반적으로 의료 정보의 복잡한 특성을 반영하는 다양한 엔터티, 속성 및 상호 연결이 포함됩니다.

이 시나리오에서 의료 데이터 모델은 환자 정보를 관리하는 데 매우 중요합니다. 모든 의료 기관이 데이터 모델의 핵심 구성요소 중 하나로 엔터티와 속성을 가지고 있다고 가정해 보겠습니다. 엔터티는 환자, 의료 서비스 제공자, 의료 절차, 약물 등과 같은 의료 시스템 내의 다양한 개체 또는 개념을 나타냅니다. 속성은 엔터티의 속성 또는 특성입니다. 예를 들어 환자 엔터티의 특성에는 이름, 생년월일, 성별 및 병력이 포함될 수 있습니다.

새로운 환자인 Gilly는 의료 기관에 전화를 걸어 치료를 요청했습니다.

프로시저

1. 의료 작업 공간에서 다음으로 이동합니다. 목록 〉 상호작용 〉 내 상호작용 〉 신규 를 클릭하여 환자 기록을 생성합니다.
2. 옵션 메뉴에서 환자 생성 으로 이동하여 새 환자 기록을 생성합니다.
3. 양식 필드를 완성하고 저장을 클릭합니다.

   ServiceNow에서 환자 기록이 생성되면 해당 소비자 기록이 생성되어 환자의 ID가 의료 시스템에 연결됩니다.

결과
의료 데이터 모델의 힘은 Gilly의 환자 기록이 의료 여정의 다양한 측면에 원활하게 연결될 때 나타납니다.

약속 목록이 연결되어 약속 유형, 제공된 서비스, 위치 및 담당 의사와 같은 세부 정보를 제공합니다. 환자 기록 관련 목록에는 그녀에 대한 다른 정보가 표시됩니다.

이 의료 기관은 HCLS-SM의 HCLS(Healthcare and Life Sciences) 데이터 모델이 제공하는 효율성이 향상되었음을 알게 되었습니다.

HCLS 데이터 모델은 잘 정의된 엔터티 및 속성을 통해 원활한 환자 경험을 보장합니다. 데이터 모델은 환자 정보를 효율적으로 캡처하고 구성함으로써 등록 프로세스를 간소화할 뿐만 아니라 의료 서비스 제공자가 중요한 의료 기록에 액세스할 수 있도록 하여 환자 치료 및 만족도 향상에 기여합니다.

의료 기관은 데이터 모델이 의료 기관이 데이터를 효과적으로 관리, 구성 및 분석하는 데 얼마나 중요한 역할을 하는지 알고 있습니다. 상호 운용성, 데이터 통합, 일관성, 확장성 및 규정 준수 의무를 강화하는 것을 목표로 하며 개인화되고 전체적인 환자 치료를 지원하는 방식으로 데이터를 캡처하고 구성하는 것의 중요성을 강조합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

용 문서 템플릿 구성 **Healthcare and Life Sciences Service Management Core**

의료 서비스 케이스 유형을 확장하는 케이스를 사용하는 워크플로우에서 동의 및 개인정보 보호 문서를 포함하여 관련 의료 문서를 자동으로 식별하고 할당하여 환자 경험을 개선합니다.

sn_hcls.admin 역할을 가진 사용자는 내장된 디지털 문서 템플릿을 사용하여 의료 문서 및 양식 생성을 디지털화할 수 있습니다. 의료 문서는 정보를 수집하고 환자, 의사 또는 둘 다로부터 동의 및 서명을 받는 데 사용할 수 있습니다.

미리 채워지고 재사용 가능한 의료 문서를 만들려면 테이블의 필드와 변수를 문서 템플릿에 매핑합니다. 문서 템플릿은 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션 내에서 생성됩니다. 적절한 사용자 역할을 참가자와 매핑하여 문서의 필드와 연관된 참가자를 결정할 수도 있습니다.

다음으로 이동하여 애플리케이션에서 문서 템플릿을 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 구성합니다. 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 관리 〉 문서 구성. 기본적으로 HTML 또는 PDF 형식의 문서 템플릿을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 HTML 유형의 문서 템플릿 및 PDF 유형의 문서 템플릿(고급 양식)을 참조하십시오.

의료 케이스 테이블에 대한 문서 템플릿을 구성한 후 워크플로우에서 문서 이행 프로세스를 시작할 시기에 대한 결정을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 의료 케이스에 대한 문서의 자동 생성 구성 문서를 참조하십시오.

의료 케이스에 대한 문서의 자동 생성 구성

의료 케이스에 대한 문서를 자동 생성하기 위한 조건을 정의할 수 있습니다.

관리자 역할을 가진 사용자는 의료 케이스에 대한 결정 조건이 충족될 때 의료 문서를 자동으로 생성하도록 결정 테이블을 구성할 수 있습니다. 예를 들어, 절차 예약 프로세스의 일부로, 디지털 방식으로 검토하고 서명할 수 있도록 개인정보 보호 동의 및 절차 동의 문서를 환자에게 보내는 조건을 정의할 수 있습니다.

의료 케이스에 대한 결정 테이블을 구성할 때 다음 사항에 유의하십시오.

- 의료 문서에 대한 문서 템플릿을 결정에 대한 답변으로 연결합니다.
- 의료 케이스 테이블의 열을 결정 입력으로 연결합니다.

다음으로 이동하여 애플리케이션의 의료 케이스 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 에 대한 결정 테이블을 구성합니다. 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 관리 〉 문서 결정. **HC** 케이스 비즈니스 규칙에 대한 트리거 문서 플로우는 모든 의료 서비스 케이스의 삽입 및 업데이트 시 실행되며 케이스 참조가 입력으로 구성된 모든 문서 결정을 평가합니다. 결정 조건이 충족되면 비즈니스 규칙이 연결된 문서 템플릿에 대한 문서 워크플로우를 시작합니다.

자세한 내용은 Decision Tables 문서를 참조하십시오.

헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리에 대한 제한된 호출자 접근 권한 승인

애플리케이션에서 문서 템플릿에 액세스하기 위한 제한된 호출자 접근(RCA) 권한을 승인합니다 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 .

RCA 권한은 애플리케이션, 이벤트 또는 애플리케이션 자원에 대한 교차 범위 액세스를 정의합니다. 애플리케이션 자원에는 접근 제어 역할, 비즈니스 규칙, UI 작업 및 스크립트 포함이 포함됩니다.

애플리케이션에서 문서 템플릿 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 에 액세스하는 데 필요한 실제 RCA 및 요청된 RCA가 애플리케이션에 포함되어 있습니다 Healthcare and Life Sciences Service Management Core .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션을 설치하면 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 애플리케이션의 실제 RCA 문서 템플릿 상태가 요청됨으로 설정됩니다. 자세한 내용은 요청된 제한된 호출자 액세스(RCA) 를 참조하세요.

애플리케이션에서 문서 템플릿을 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 사용하려면 관리자가 애플리케이션의 실제 RCA 문서 템플릿 상태를 허용됨으로 설정해야 합니다. 자세한 내용은 에서 문서 템플릿에 대한 제한된 호출자 접근 권한 허용 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 문서를 참조하십시오.

에서 문서 템플릿에 대한 제한된 호출자 접근 권한 허용 **Healthcare and Life Sciences Service Management Core**

대상 범위의 애플리케이션에 대해 문서 템플릿 제한된 호출자 접근(RCA) 권한을 허용하여 애플리케이션에서 문서 템플릿에 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 액세스합니다.

시작하기 전에
애플리케이션 범위가 애플리케이션 선택기에서 문서 템플릿 설정되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 애플리케이션 제한된 호출자 접근.
2. 제한된 호출자 접근 권한 목록의 소스 범위 열에서 를 *`Healthcare and Life Sciences Service Management Core`*검색합니다.
3. 대상 범위로 요청된 RCA를 *`## ###`* 클릭합니다.
4. 제한된 호출자 접근 권한 양식에서 상태 필드 값을 허용됨으로 설정합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.
6. 요청된 각 RCA에 대해 3단계부터 5단계까지 반복합니다.

워크플로우에 대한 헬스케어 및 생명 과학 프로그램 및 프로그램 서비스 구성

환자 또는 소비자 등록을 위해 의료 기관에서 제공하는 프로그램 내에서 프로그램과 서비스를 구성할 수 있습니다.

애플리케이션 내의 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 프로그램은 의료 생명 조직에서 환자 또는 소비자에게 제공하는 제품 카탈로그 항목입니다.

애플리케이션 내의 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 프로그램 서비스는 의료 생명 조직이 프로그램 내에서 환자 또는 소비자에게 제공하는 제품 카탈로그 항목입니다.

프로그램 서비스 구성

애플리케이션과 연결된 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 프로그램 내에서 사용할 프로그램 서비스를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn.hcls_manager 또는 admin

이 태스크 정보
기본적으로 애플리케이션은 프로그램 서비스를 만들 때 참조할 수 있는 워크플로에 대한 헬스케어 및 생명 과학 몇 가지 샘플 프로그램 서비스를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 관리 〉 프로그램 서비스.
2. 프로그램 서비스 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

프로그램 서비스 양식

필드	설명
번호	프로그램 서비스의 고유 식별자입니다. 이 필드는 자동으로 생성된 번호로 설정됩니다.
이름	프로그램 서비스를 식별하기 위한 이름입니다.
활성	프로그램 서비스를 사용할 수 있도록 하는 옵션입니다.
상태	프로그램 서비스의 상태입니다. 이 필드는 초안 상태로 자동 설정됩니다.
시작 날짜	프로그램 서비스가 시작되도록 예약된 날짜입니다.
종료 날짜	프로그램 서비스가 종료될 예정인 날짜입니다. 주: 프로그램 서비스의 종료 날짜는 시작 날짜보다 나중이어야 합니다.
설명	프로그램 서비스의 요약입니다.

주:
yyyy-mm-dd 형식(예: 2021-12-31)으로 날짜를 입력하거나 날짜 유형에 해당하는 날짜 선택 아이콘을 클릭합니다. 예를 들어, 종료 날짜 필드에 날짜를 입력하거나 날짜 선택 아이콘(.)을 클릭하고 날짜를 선택하여 프로그램 서비스의 종료 날짜를 제공합니다.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 옵션: 프로그램 서비스에 대한 사양 특성을 구성합니다.
6. 옵션: 프로그램 서비스를 프로그램과 연결합니다.
7. 프로그램 서비스를 게시합니다.

프로그램 서비스에 대한 사양 특성 구성

프로그램에서 프로그램 서비스 오퍼링을 헬스케어 및 생명 과학 정의할 수 있도록 사양 특성을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn.hcls_manager 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 관리 〉 프로그램 서비스.
2. 프로그램 서비스 목록의 번호 열에서 프로그램 서비스에 대한 링크를 클릭합니다.
3. 사양 특성 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 특성 필드에서 조회 아이콘 을 클릭하고 특성 목록의 이름 열에서 특성을 선택합니다.
   기본적으로 애플리케이션은 특성을 생성할 때 참조할 수 있도록 이익 조사 특성을 제공합니다. 새 특성을 만들려면 특성 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 특성 상세 정보를 입력합니다.
5. 옵션: 특성 옵션 필드에서 목록 아이콘을 특성 옵션 목록의 옵션 열에서 특성 옵션을 선택합니다.
   새 특성 옵션을 만들려면 특성 옵션 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 특성 옵션 상세 정보를 입력합니다.
6. 옵션: 사양 특성을 프로그램 서비스를 완료하기 위한 요구 사항으로 지정하려면 필수 확인란을 선택합니다.
7. 제출을 클릭합니다.

> **주:**
> 사용되지 않는 활동 섹션은 무시해도 됩니다.

프로그램 서비스를 프로그램과 연결

프로그램 서비스와 프로그램 간에 관계를 생성하여 프로그램 내에서 서비스를 사용할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
프로그램 구성.

필요한 역할: sn.hcls_manager 또는 admin

이 태스크 정보
프로그램 모듈을 사용하여 프로그램 서비스를 프로그램에 연결할 수도 있습니다. 자세한 내용은 프로그램을 프로그램 서비스와 연결 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 관리 〉 프로그램 서비스.
2. 프로그램 서비스 목록의 번호 열에서 프로그램 서비스에 대한 링크를 클릭합니다.
3. 프로그램 관계 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 프로그램 필드에서 조회 아이콘 을 클릭하고 사양 목록의 이름 열에서 프로그램을 선택합니다.
5. 프로그램 서비스 필드에서 조회 아이콘 을 클릭하고 사양 목록의 이름 열에서 프로그램 서비스를 선택합니다.
6. 관계 유형 필드에서 제안을 선택합니다.
7. 관계를 활성화하려면 활성 확인란을 선택합니다.
8. 제출을 클릭합니다.

프로그램 서비스 게시

애플리케이션 내에서 사용할 프로그램 서비스를 게시합니다 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 .

시작하기 전에
필요한 역할: sn.hcls_manager 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 관리 〉 프로그램 서비스.
2. 프로그램 서비스 목록의 번호 열에서 프로그램 서비스에 대한 링크를 클릭합니다.
3. 프로그램 서비스 양식에서 게시 를 클릭하여 애플리케이션 내에서 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 프로그램 서비스를 사용할 수 있도록 합니다.

프로그램 구성

애플리케이션 내에서 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 사용할 프로그램을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn.hcls_manager 또는 admin

자격 기준 검사 목록을 프로그램과 연결하려면 검사 목록을 생성합니다. 자세한 내용은 검사 목록 만들기를 참조하세요.

주:
기본적으로 애플리케이션은 프로그램에 대한 헬스케어 및 생명 과학 검사 목록을 만들 때 참조로 사용할 수 있는 몇 가지 검사 목록 템플릿을 제공합니다.

이 태스크 정보
기본적으로 애플리케이션은 프로그램을 만들 때 참조할 수 있는 워크플로우에 대한 헬스케어 및 생명 과학 몇 가지 샘플 프로그램을 제공합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 관리 〉 프로그램.
2. 프로그램 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 프로그램을 식별하는 이름을 입력합니다.
4. 옵션: 자격 기준 필드에서 조회 아이콘 을 클릭하고 검사 목록 템플릿 목록의 이름 열에서 검사 목록을 선택합니다.
5. 활성 확인란을 선택하여 프로그램을 사용할 수 있도록 합니다.
6. 시작 날짜 필드에 날짜를 yyyy-mm-dd 형식(예: 2021-12-31)으로 입력하거나 날짜 선택 아이콘( )을 클릭하고 날짜를 선택하여 시작 날짜를 제공합니다.
7. 옵션: 종료 날짜 필드에 날짜를 yyyy-mm-dd 형식(예: 2021-12-31)으로 입력하거나 날짜 선택 아이콘(날짜)을 클릭하고 날짜를 선택하여 종료 날짜를 제공합니다.

   주:
   프로그램의 종료 날짜는 시작 날짜보다 나중이어야 합니다.

8. 옵션: 의약품 제품을 프로그램과 연결합니다.
   a. 의약품 제품 필드 옆에 있는 의약품 제품 잠금 해제 아이콘( )을 클릭합니다.
   b. 의약품 제품 필드에 대해 조회 아이콘 클릭합니다.
   c. 의약품 제품 모델 목록에서 의약품 제품에 대한 링크를 클릭합니다.
   d. 여러 의약품 제품을 추가하려면 8.b-8.c 단계를 반복합니다.

   주:
   프로그램에 의약품 제품을 추가할 때 의약품 제품에 대한 복용량 사양도 구성해야 합니다. 자세한 내용은 의약품 제품의 복용량 사양 구성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

9. 설명 필드에 프로그램의 요약을 입력합니다.
10. 제출을 클릭합니다.
11. 옵션: 프로그램의 사양 특성을 구성합니다.
12. 옵션: 프로그램을 프로그램 서비스와 연결합니다.
13. 프로그램을 게시합니다.

프로그램의 사양 특성 구성

워크플로우에서 헬스케어 및 생명 과학 프로그램 오퍼링을 정의할 수 있도록 사양 특성을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn.hcls_manager 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 관리 〉 프로그램.
2. 프로그램 목록의 번호 열에서 프로그램에 대한 링크를 클릭합니다.
3. 사양 특성 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 특성 필드에서 조회 아이콘 을 클릭하고 특성 목록의 이름 열에서 특성을 선택합니다.
   기본적으로 애플리케이션은 특성을 생성할 때 참조할 수 있도록 이익 조사 특성을 제공합니다. 새 특성을 만들려면 특성 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 특성 상세 정보를 입력합니다.
5. 옵션: 특성 옵션 필드에서 목록 아이콘을 특성 옵션 목록의 옵션 열에서 특성 옵션을 선택합니다.
   새 특성 옵션을 만들려면 특성 옵션 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 특성 옵션 상세 정보를 입력합니다.
6. 옵션: 사양 특성을 프로그램을 완료하기 위한 요구 사항으로 지정하려면 필수 확인란을 선택합니다.
7. 제출을 클릭합니다.

> **주:**
> 사용되지 않는 활동 섹션은 무시해도 됩니다.

프로그램을 프로그램 서비스와 연결

프로그램과 프로그램 서비스 간의 관계를 생성하여 프로그램 내에서 프로그램 서비스를 사용할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

프로그램 서비스 구성.

필요한 역할: sn.hcls_manager 또는 admin

이 태스크 정보

프로그램 서비스 모듈을 사용하여 프로그램을 프로그램 서비스와 연결할 수도 있습니다. 자세한 내용은 프로그램 서비스를 프로그램과 연결 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 관리 〉 프로그램.
2. 프로그램 목록의 번호 열에서 프로그램에 대한 링크를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 프로그램 관계 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 프로그램 필드에서 조회 아이콘 을 클릭하고 사양 목록의 이름 열에서 프로그램을 선택합니다.
5. 프로그램 서비스 필드에서 조회 아이콘 을 클릭하고 사양 목록의 이름 열에서 프로그램 서비스를 선택합니다.
6. 관계 유형 필드에서 제안을 선택합니다.
7. 관계를 활성화하려면 활성 확인란을 선택합니다.
8. 제출을 클릭합니다.

프로그램 게시

애플리케이션 내에서 사용할 프로그램을 게시합니다 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 .

시작하기 전에
필요한 역할: sn.hcls_manager 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 관리 〉 프로그램.
2. 프로그램 목록의 번호 열에서 프로그램에 대한 링크를 클릭합니다.
3. 프로그램 양식에서 게시 를 클릭하여 응용 프로그램 내에서 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 프로그램을 사용할 수 있도록 합니다.

의약품 제품의 복용량 사양 구성

복용량 사양을 구성하여 의료 담당자가 의약품 제품의 복용량을 입력하도록 지원할 수 있습니다.

복용량 사양의 구성 요소에 대해 알아보려면 를 참조하십시오 복용량 개념.

복용량 사양 구성 작업

작업	설명
투여량 사양에 대한 특성 구성.	워크플로우에서 헬스케어 및 생명 과학 의약품 제품의 복용량을 정의할 수 있도록 용량에 대한 특성을 구성합니다.
프로그램과 관련된 의약품 제품의 복용량 사양 구성.	프로그램에 포함된 의약품 제품과 관련된 복용량 사양을 생성합니다.
복용량 특성과 복용량 상세 정보 필드 간의 매핑 구성.	스크립팅된 확장점을 사용하여 의약품 처방 양식의 복용량 상세 정보 섹션에 있는 필드에 매핑되는 복용량 특성을 결정합니다.

복용량 개념

프로그램과 관련된 의약품 제품에 대한 복용량 사양을 구성하여 의료 담당자의 효율성을 높이고 수동 오류를 줄일 수 있습니다

복용량은 다음과 같은 주요 구성 요소로 구성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 복용량 사양
- 복용량 특성
- 복용량 특성 그룹

복용량 성분이 서로 어떻게 연결되어 있는지에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 복용량 특성 매핑.

복용량 사양

복용량 사양은 프로그램과 관련된 약물 제품의 진단 세부 정보 및 복용량 특성으로 구성됩니다. 자세한 내용은 복용량 사양 표 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> 의약품 제품에 대한 복용량 사양을 추가하면 동등한 복용량 정의 항목이 애플리케이션에 추가됩니다. 복용량 정의는 요청 정의 매개변수로 사용할 복용량 사양을 모델링합니다. 자세한 내용은 복용량 정의 테이블 문서를 참조하십시오.

복용량 특성

투여량 특성은 투여량 사양의 속성을 정의합니다.

복용량 특성에는 다음과 같은 특징이 있습니다.

- 복용량 특성 특성 그룹 및 의약품 처방 양식의 복용량 상세 정보 섹션에 있는 필드에 매핑된 특성 그룹에 포함됩니다.
- 특성 값을 제한하는 특성 옵션을 포함할 수 있습니다. 예를 들어, 복용량의 양을 제한하기 위해. 그 외에 복용량 특성에 대한 특성 옵션이 지정되지 않은 경우 의료 담당자는 나중에 의약품 처방 양식의 복용량 상세 정보 섹션에서 해당 필드 값을 입력할 수 있습니다.
- 특성에 대한 여러 항목이 생성되는 경우 특성 그룹에 대해 고유합니다. 예를 들어, 용량 사양에 수량 특성이 월별 공급량으로 포함된 경우 주당 수량 공급에 대해 다른 특성을 추가할 수 없습니다.
- 유사한 투여 특성이 특성 그룹 [sn_prd_pm_configuration] 테이블에 저장됩니다.

> **주:**
> 투여량 사양에 추가된 각 투여량 특성에 대해 투여량 변수가 자동으로 생성됩니다. 복용량 변수는 의약품 처방 양식의 복용량 특성 섹션에 동적 필드로 표시됩니다. 자세한 내용은 복용량 변수 테이블 문서를 참조하십시오.

복용량에 대한 특성 그룹

투여 특성 그룹은 투여 사양의 유사한 특성을 포함합니다. 각 복용량 특성은 의약품 처방 양식의 복용량 상세 정보 섹션에 있는 필드에 매핑됩니다. 복용량 특성이 복용량 사양과 함께 나타나게 하려면 다음 특성 그룹에 포함해야 합니다.

- 의약품 처방 양식의 복용량 상세 정보 섹션에 있는 필드에 매핑된 특성 그룹입니다.
- 기본적으로 사용할 수 있는 복용량 특성 특성 그룹입니다.

복용량 특성 매핑

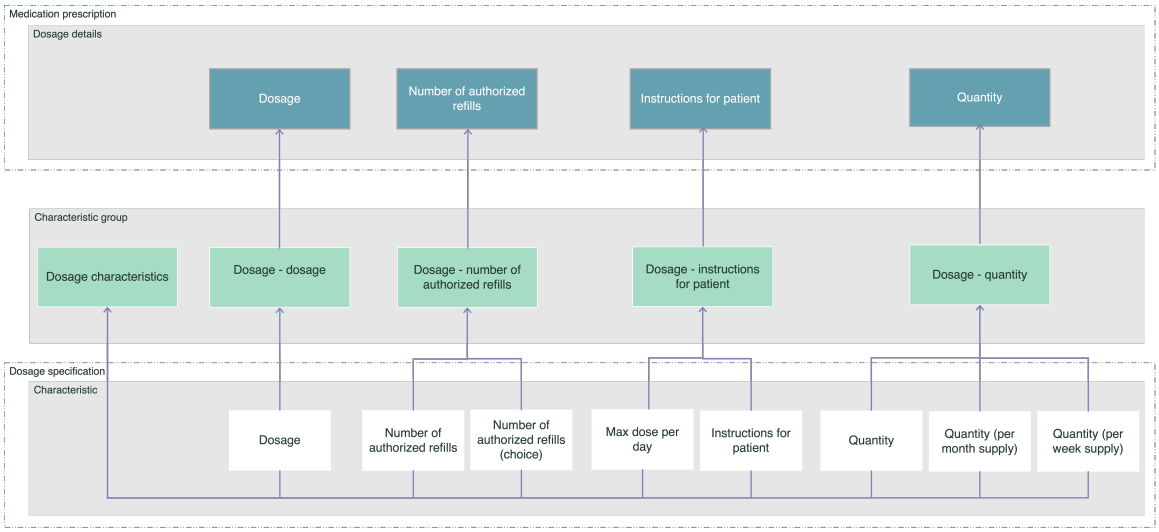
복용량 특성 그룹을 의약품 처방 양식의 복용량 상세 정보 섹션에 있는 필드와 매핑합니다. DosageCharacteristicsMapper 확장점을 사용하여 의약품 처방 양식의 복용량 상세 정보 섹션에 있는 특성 그룹과 필드 간의 매핑을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 복용량 특성과 복용량 상세 정보 필드 간의 매핑 구성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본적으로 애플리케이션은 복용량 사양을 만들 때 참조할 수 있는 워크플로우에 대한 헬스케어 및 생명 과학 몇 가지 샘플 특성과 특성 그룹을 제공합니다.

다음 그림은 투여 사양의 특성 및 특성 그룹 간의 기본 매핑과 복용량 사양의 특성 그룹 및 의약품 처방의 복용량 세부 정보 필드 간의 매핑을 보여줍니다.

특성, 특성 그룹 및 복용량 상세 정보의 기본 매핑



프로그램과 관련된 의약품 제품의 복용량 사양 구성

프로그램에 포함된 의약품 제품과 관련된 복용량 사양을 생성합니다.

시작하기 전에

- 프로그램 구성.

> **주:**
> 프로그램을 구성할 때 의약품 제품을 프로그램과 연결합니다.

필요한 역할: sn_hcls.admin

이 태스크 정보

기본적으로 애플리케이션은 복용량 특성을 만들 때 참조할 수 있는 워크플로우에 대한 헬스케어 및 생명 과학 몇 가지 샘플 복용량 특성을 제공합니다. 모든 동일한 복용량 특성은 복용량 특성 그룹과 연결됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 관리 〉 복용량 사양.
   또는 프로그램을 구성할 때 복용량 사양 관련 목록을 선택합니다.
2. 복용량 사양 목록에서 기존 복용량 사양을 수정하거나 새로 만들기를 클릭하여 다른 사양을 생성합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

제형규격 양식

필드	설명
이름	복용량 사양을 식별하는 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
프로그램	의약품 관련 프로그램,
의약 제품	환자에게 처방되는 의약품.
1차 진단	의사가 의료 서비스 요청 사유로 제출한 환자의 주요 조건입니다.
2차 진단	의사가 제출한 환자에게 존재할 수 있는 공존 조건.
3차 진단	의사가 환자에게 권장하는 고도로 전문화된 의료 서비스.
복용량 정의	이 필드는 템플릿으로 복용량 사양을 기반으로 복용량 정의 값으로 자동 설정됩니다.
상태	복용량 사양의 상태입니다. 복용량 사양을 게시하지 않은 경우 이 필드는 자동으로 초안으로 설정됩니다. 복용량 사양을 이미 게시한 경우 이 필드는 게시됨으로 자동 설정됩니다.
활성	복용량 사양을 활성화하기 위한 옵션입니다.
설명	복용량 사양에 대한 추가 정보입니다.

4. 복용량 사양 설정을 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 새 사양을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 사양에 대한 변경 내용을 저장합니다.
5. 복용량 사양의 특성을 구성합니다.
6. 관련 프로그램에 추가된 의약품 제품에 사용할 복용량 사양을 게시합니다.
   a. 복용량 사양 목록에서 복용량 사양을 선택합니다.
   b. Dosage specification(복용량 사양) 양식에서 Publish(게시)를 클릭합니다.

투여량 사양에 대한 특성 구성

워크플로우에서 헬스케어 및 생명 과학 의약품 제품의 복용량을 정의할 수 있도록 용량에 대한 특성을 구성합니다.

시작하기 전에
사양 특성을 추가하려면 복용량 사양이 초안 상태인지 확인하십시오.

필요한 역할: sn.hcls_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 관리 〉 복용량 사양.
2. 복용량 사양 목록의 이름 열에서 복용량 사양에 대한 링크를 클릭합니다.
3. 사양 특성 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 특성 필드에서 조회 아이콘 을 클릭하고 특성 목록의 이름 열에서 특성을 선택합니다.
   기본적으로 응용 프로그램은 참조 사용을 위해 다음과 같은 복용량 특성을 제공합니다.
   - 복용량
   - 환자를 위한 지침
   - 하루 최대 복용량
   - 인증된 리필 수
   - 인증된 리필 수(선택)
   - 수량
   - 수량(월 공급당)
   - 수량(주당 공급)

   새 특성을 만들려면 특성 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 특성 상세 정보를 입력합니다.
5. 옵션: 특성 옵션 필드에서 목록 클릭하고 특성 옵션 목록의 옵션 열에서 특성 옵션을 선택하여 선택 입력 유형의 특성에 대한 특성 옵션을 추가합니다.
   새 특성 옵션을 만들려면 특성 옵션 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 특성 옵션 상세 정보를 입력합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

   주:
   사용되지 않는 활동 섹션은 무시해도 됩니다.

7. 특성을 투여 사양과 연결하려면 투여 특성 그룹에 포함된 특성 그룹에 특성을 추가합니다.

복용량 특성과 복용량 상세 정보 필드 간의 매핑 구성

스크립팅된 확장점을 사용하여 의약품 처방 양식의 복용량 상세 정보 섹션에 있는 필드에 매핑되는 복용량 특성을 결정합니다.

시작하기 전에

애플리케이션 선택기 사용에 대한 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션 범위를 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션이 sn_hcls #####. DosageCharacteristicsMapper 스크립트 포함 및 DosageCharacteristicsMapper 확장점.

sn_hcls의 DosageCharacteristicsMapper 확장점입니다 . DosageCharacteristicsMapper 스크립트 포함은 약물 처방의 복용량 관련 특성 그룹의 특성과 복용량 상세 정보 필드 간의 매핑을 위해 미리 구성되어 있습니다. DosageCharacteristicsMapper 확장점에서 getMappingObject 메서드의 기본 구현은 다음 표와 같이 약물 처방 양식의 복용량 관련 특성 그룹 및 복용량 세부 정보 필드를 매핑합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

복용량 관련 특성 그룹 및 복용량 상세 정보 필드의 기본 매핑

복용량 특성 그룹	복용량 상세 정보 필드
복용량 - 복용량	복용량
복용량 - 인증된 리필 수	인증된 리필 수
복용량 - 환자를 위한 지침	환자를 위한 지침
복용량 - 수량	수량

확장점을 사용하면 실제로 기본 코드를 변경하지 않고도 사용자 지정 항목을 쉽게 통합할 수 있습니다. 사용자 지정 스크립트를 사용하여 표준 기본 기능을 확장할 수 있습니다. 자세한 내용은 확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장 을 참조하십시오.

스크립팅된 확장점에 대한 기본 시스템에서 구현을 사용할 수 있습니다. 데이터를 수정하고 추가 필드를 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. **API** 이름 열에서 sn_hcls 검색하여 클릭합니다**. DosageCharacteristicsMapper**입니다.
3. 확장점 양식에서 DosageCharacteristicsMapper 확장점을 사용할 스크립트 포함을 선택합니다.
   - 구현 관련 목록으로 이동하여 **DosageCharacteristicsMapper**를 클릭하여 기존 스크립트를 수정합니다.
   - 사용자 지정 스크립트 포함을 생성하고 등록합니다.
4. DosageCharacteristicsMapper 확장점을 구현하는 스크립트 포함에 getMappingObject 메서드를 추가하여 매핑 논리를 포함합니다.
   확장점에 대한 여러 구현을 만들고 각 구현에 대한 순서 번호를 제공할 수 있습니다. 가장 낮은 순서 번호의 구현이 먼저 실행됩니다.
5. 확장점 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

환자에 대한 할 일 항목 지정

의료 조직의 환자가 의료 활동의 일부로 완료해야 하는 할 일 항목을 추가합니다.

시작하기 전에

애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위를 Healthcare and Life Sciences로 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력한 다음 *sn_hcls.to.do.tasks.list* 속성을 엽니다.
2. 값 필드에 환자 포털에 할 일 항목으로 표시되는 작업 테이블 이름을 입력합니다.
   여러 항목을 입력하는 경우 작업 테이블 이름을 쉼표로 구분합니다.
3. 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 속성

의료 관련 작업을 완료하기 위한 할 일 메뉴 항목을 추가하도록 서비스 포털 구성

서비스 포털에 할 일 항목을 표시하기 위해 HCLS 할 일(hcls-todo-list) 위젯을 사용하는 할 일 메뉴 항목 활성화

시작하기 전에
애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위를 전역으로 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
HCLS 할 일(hcls-todo-list) 서비스 포털 위젯은 환자를 위한 할 일 항목을 표시하도록 미리 구성되어 있습니다. 기본적으로 위젯은 애플리케이션과 함께 제공된 hcls_todos 페이지에 포함되어 있습니다 Healthcare and Life Sciences Service Management Core . 이 절차에서는 환자 포털에 메뉴 항목을 추가하여 hcls_todos 페이지에 액세스합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 메뉴.
2. 환자 포털의 헤더 메뉴를 선택합니다.
3. 메뉴 항목 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

메뉴 항목 양식

필드	설명
레이블	메뉴의 항목에 표시되는 이름입니다.
상위 메뉴	이 필드는 항목을 추가하는 메뉴의 이름으로 자동 설정됩니다. 다른 메뉴에 필요한 값을 변경할 수 있습니다.
유형	항목이 링크되는 페이지입니다. 예를 들어 포털의 다른 페이지나 외부 URL에 연결할 수 있습니다. 양식 필드는 이 목록에서 선택하는 옵션에 따라 달라집니다.
순서	다른 메뉴 항목과 관련하여 메뉴에서 항목이 표시되는 위치를 결정하는 값입니다.
페이지	항목이 링크되는 포털 페이지의 이름입니다. 애플리케이션과 함께 제공된 hcls_todos 페이지를 사용하려면 값을 hcls_todos로 설정하십시오.
조건	헤더에 표시할 메뉴 항목에 필요한 조건입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
상형 문자	메뉴 항목 옆에 나타나는 아이콘입니다.

5. 저장을 클릭합니다.

환자에 대한 동의 관리 프로세스 결정

환자 동의에 대한 개인정보 보호 정책을 검토 및 서명을 위해 환자에게 라우팅해야 하는지 여부를 결정할 수 있습니다.

sn_hcls.admin 역할을 가진 사용자는 의료 조직의 환자로부터 동의를 얻기 위한 개인정보 보호 정책을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 환자 동의 관리를 위한 개인정보 보호 정책 구성 문서를 참조하십시오.

동의 관리 프로세스는 다음 유형 중 하나로 결정할 수 있습니다.

- 표준
- 문서

표준 정책 유형 구성

표준 정책은 환자가 동의서를 검토하거나 서명할 것을 요구하지 않습니다.

표준 정책 유형을 사용하면 환자는 서비스를 요청할 때마다 동일한 동의서에 반복해서 서명해야 합니다.

문서 정책 유형 구성

문서 정책에 따라 환자가 동의서를 검토하거나 서명하거나 둘 다 사용해야 합니다.

문서 템플릿 정책 유형을 사용하면 환자가 동의 양식에 서명할 할 일 항목이 생성됩니다.

환자가 서명해야 하는 문서를 구성하고, 이에 대한 결정 규칙을 만들고, 정책에서 문서를 참조해야 합니다. 자세한 내용은 용 문서 템플릿 구성 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 문서를 참조하십시오.

주:
하나의 활성 정책만 문서 템플릿에 연결할 수 있습니다.

개인 정보 보호 정책을 설정할 때 환자가 동의 양식에 서명한 후 동의의 유효 기간(일)을 지정할 수도 있습니다. 활성 정책에 대해 수락된 동의는 동의가 제공된 날짜로부터 시작하여 정책에 지정된 유효 기간까지 여러 의료 서비스 요청에 대해 유효합니다. 따라서 환자는 활성 동의 정책의 유효 기간 동안 제출된 모든 의료 요청에 대해 한 번만 동의하면 됩니다. 기본적으로 `Set inactive status for expired policy consents` 예약된 작업은 정책 유효 기간이 만료되면 정책 동의를 비활성으로 설정하도록 구성됩니다.

환자가 동의하면 동의 문서가 정책 동의에 첨부 파일로 추가됩니다. 동의가 제공된 초기 의료 서비스 요청과 연결된 케이스가 정책 동의 기록과 연결됩니다.

다음 조건이 모두 참이면 기존 정책 동의가 새 케이스와 연결되어 동일한 환자의 다른 요청을 처리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 동의 개인정보 보호 정책이 아직 활성 상태입니다.
- 케이스가 수락된 동의의 유효 기간 내에 만들어졌습니다.
- 새 케이스와 연결된 문서 템플릿의 문서 결정 규칙이 충족됩니다.

그렇지 않으면 환자가 동의를 제공할 수 있도록 다른 할 일 항목이 생성됩니다.

의료 케이스를 작업할 때 의료 에이전트는 수락된 동의를 검토하고 확인할 수 있습니다. 동의가 수락되지 않은 경우 의료 대리인은 환자가 동의할 때까지 기다려야 합니다.

환자 동의 관리를 위한 개인정보 보호 정책 구성

의료 요청에 대한 환자 및 구성원 동의를 효과적으로 관리하기 위한 개인정보 보호 정책을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hcls.admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 관리 〉 개인정보 취급방침.
2. 정책 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

정책 양식

필드	설명
번호	정책의 영숫자 프로파일 식별자입니다. 이 값은 자동으로 생성되며 인스턴스에 새 정책을 ServiceNow 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 POL00001000입니다. 주: 번호를 사용자 지정하려면 정책〔sn_hcls_policy〕테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.
정책 범주	이 필드는 등록으로 설정해야 합니다.
정책 유형	정책 유형입니다. 정책은 다음 유형 중 하나입니다. ○ 표준: 환자가 동의서에 서명할 필요가 없는 정책입니다. ○ 문서 템플릿: 환자가 동의서에 서명해야 하는 정책입니다. 문서 템플릿 정책 유형을 사용하면 환자가 동의 양식에 서명할 할 일 항목이 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
유효 기간 (일)	환자가 정책에 서명한 후 정책이 유효한 기간(일)입니다.
활성	개인정보 보호 정책을 활성화하는 옵션입니다.
범위	정책에 포함된 동의의 유형입니다. 개인정보 보호 동의의 경우 개인정보 보호를 선택합니다. 그렇지 않으면 이 필드를 비워 두어야 합니다.
문서 템플릿	정책과 관련된 표준 서신 또는 문서를 생성하는 문서 템플릿입니다. 이 필드는 정책 유형 필드가 문서 템플릿으로 설정된 경우에만 사용됩니다. 주: 하나의 활성 정책만 문서 템플릿에 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 용 문서 템플릿 구성 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 문서를 참조하십시오.
외부 정책 링크	동의 범위에 포함된 정책에 대한 외부 참조입니다.
정책 이름	정책을 식별하기 위한 이름입니다.
정책 콘텐츠	등록 시 환자 포털 사용자가 읽고 수락해야 하는 정책의 내용입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

환자 포털 구성

환자가 포털에서 자신의 의료 정보에 액세스할 수 있도록 애플리케이션 내에서 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 사용할 수 있는 환자 포털을 설정합니다.

환자 포털 구성 작업

작업	설명
환자 포털에 대한 개인정보 보호 정책 설정 구성.	사용자가 환자 포털에 등록할 때 개인정보 보호 동의를 제공할 수 있도록 개인정보 보호 정책 설정을 구성합니다.
환자 포털에서 자가 등록 기능 구성.	의료 환자 포털에서 자가 등록 사용 속성 ()*sn_hcls.enable_self_registration*의 값을 설정하여 환자 포털에서 자가 등록 기능을 활성화하거나 비활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

환자 포털 구성 작업

작업	설명
에서 문서에 대한 지식베이스 구성 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리.	헬스케어 및 생명 과학환자 포털에서 사용할 수 있는 지식 문서를 포함하는 지식베이스를 구성합니다.
다음을 구성합니다. 환자 포털 위젯.	애플리케이션 내에 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 포함된 위젯을 사용하여 환자 포털에 있는 환자에 대한 의료 데이터와 정보를 한데 모읍니다.
에서 자가 등록을 위한 프로세스 설정 환자 포털.	서비스 포털 페이지를 사용하여 환자 포털에서 환자의 자가 등록 프로세스를 관리합니다.
에 개인 정보를 제출하기 위한 프로세스를 설정합니다. 환자 포털.	기록 생성자를 사용하여 환자 포털에서 환자의 개인 정보를 제출하는 프로세스를 관리합니다.
구성 헬스케어 및 생명 과학 가상 에이전트 대화.	환자가 대화를 사용하여 가상 에이전트 자신의 의료 요청 상태를 볼 수 있도록 합니다.

환자 포털에 대한 개인정보 보호 정책 설정 구성

사용자가 환자 포털에 등록할 때 개인정보 보호 동의를 제공할 수 있도록 개인정보 보호 정책 설정을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hcls.admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 관리 〉 개인정보 취급방침.
2. 정책 목록에서 기존 개인정보 보호 정책을 수정하거나 새로 만들기를 클릭하여 다른 정책을 만듭니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

정책 양식

필드	설명
번호	정책의 영숫자 프로파일 식별자입니다. 이 값은 자동으로 생성되며 인스턴스에 새 정책을 ServiceNow 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 POL00001000입니다. 주: 번호를 사용자 지정하려면 정책 〔sn_hcls_policy〕 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
정책 범주	이 필드는 등록으로 설정해야 합니다.
정책 유형	정책 유형입니다. 정책은 다음 유형 중 하나입니다. ○ 표준: 환자가 동의서에 서명할 필요가 없는 정책입니다. ○ 문서 템플릿: 환자가 동의서에 서명해야 하는 정책입니다. 문서 템플릿 정책 유형을 사용하면 환자가 동의 양식에 서명할 할 일 항목이 생성됩니다.
유효 기간 (일)	환자가 정책에 서명한 후 정책이 유효한 기간(일)입니다.
활성	개인정보 보호 정책을 활성화하는 옵션입니다.
범위	정책에 포함된 동의의 유형입니다. 개인정보 보호 동의의 경우 개인정보 보호를 선택합니다. 그렇지 않으면 이 필드를 비워 두어야 합니다.
문서 템플릿	정책과 관련된 표준 서신 또는 문서를 생성하는 문서 템플릿입니다. 이 필드는 정책 유형 필드가 문서 템플릿으로 설정된 경우에만 사용됩니다. 주: 하나의 활성 정책만 문서 템플릿에 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 용 문서 템플릿 구성 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 문서를 참조하십시오.
외부 정책 링크	동의 범위에 포함된 정책에 대한 외부 참조입니다.
정책 이름	정책을 식별하기 위한 이름입니다.
정책 콘텐츠	등록 시 환자 포털 사용자가 읽고 수락해야 하는 정책의 내용입니다.

4. 개인정보 보호 정책 설정을 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 새 개인정보 보호 정책을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 개인 정보 보호 정책에 대한 변경 내용을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

환자 포털에서 자가 등록 기능 구성

의료 환자 포털에서 자가 등록 사용 속성()*sn_hcls.enable_self_registration*의 값을 설정하여 환자 포털에서 자가 등록 기능을 활성화하거나 비활성화합니다.

시작하기 전에
애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위를 Healthcare and Life Sciences로 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력한 다음 *sn_hcls.enable_self_registration* 속성을 엽니다.
2. 값 필드에 필요한 값을 입력합니다.
   - 환자 포털에서 자가 등록 기능을 활성화하려면 true를 입력합니다.
   - 환자 포털에서 자가 등록 기능을 비활성화하려면 false를 입력합니다.
3. 업데이트를 클릭합니다.

에서 문서에 대한 지식베이스 구성 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리

환자 포털에서 사용할 수 있는 지식 문서를 포함하는 지식베이스를 구성할 헬스케어 및 생명 과학 수 있습니다.

sn_hcls.admin 역할을 가진 사용자는 지식베이스를 헬스케어 및 생명 과학 구성하여 지식베이스를 읽고 기고할 수 있는 사용자, 역할 및 그룹을 결정할 수 있습니다. 기본적으로 knowledge 역할이 있는 사용자는 지식베이스의 지식 문서에 기고할 수 있으며 모든 사용자가 지식 문서를 읽을 수 있습니다 헬스케어 및 생명 과학 . 자세한 내용은 지식 관리자 및 관리자를 위한 지식베이스 설정 가이드를 참조하십시오.

지식베이스에 접근 헬스케어 및 생명 과학 하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 관리 〉 지식베이스. 기본적으로 자주 묻는 질문 지식 범주와 관련된 문서는 환자 포털의 자주 묻는 질문 섹션에 표시되며, 범주와 관련되지 않은 문서는 환자 포털의 최신 뉴스 및 기사 섹션에 표시됩니다.

환자 포털 위젯 구성

애플리케이션 내에 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 포함된 환자 포털은 위젯을 사용하여 환자를 위한 의료 데이터와 정보를 통합합니다.

환자 포털의 위젯은 서비스 포털 위젯이지만 애플리케이션 범위 내에서 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 사용할 수 있습니다. sn_hcls.admin 또는 admin 역할을 가진 사용자는 컨텍스트 메뉴에서 위젯에 대한 다양한 옵션을 구성할 수 있습니다. 환자 포털 위젯에 사용할 수 있는 구성 옵션을 보려면 환자 포털 페이지를 열고 제어 키를 선택한 다음 위젯을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다. 자세한 내용은 Configure widget instances 문서를 참조하십시오.

환자 포털에는 다음과 같은 위젯이 포함되어 있습니다.

환자 포털 위젯

위젯	설명
약속 미리 알림 카드 위젯	로그인한 사용자에 대한 다음 약속 미리 알림을 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

환자 포털 위젯

위젯	설명
COVID-19 상태 위젯	로그인한 사용자가 복용했거나 자가 보고한 COVID-19 백신 접종에 대한 백신 접종 상태와 모든 COVID 테스트 결과를 표시합니다.
FAQ 위젯	환자에 대한 FAQ 문서 목록을 표시합니다.
세대 위젯	로그인한 사용자가 공인 대리인인 세대 구성원 목록을 표시합니다.
뉴스 및 기사 위젯	환자가 액세스할 수 있는 문서 목록을 표시합니다.
요청 위젯 열기	환자에 대해 생성된 의료 관련 케이스를 포함하여 오픈 요청 목록을 표시합니다.
보류 중인 할 일 위젯	환자에게 할당된 할 일 항목 목록을 표시합니다.
백신 접종 위젯	로그인한 사용자에게 권장되는 백신 목록을 표시합니다.

사용 가능한 환자 포털 위젯에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 환자 포털 위젯 라이브러리.

환자 포털에서 자가 등록 프로세스 설정

서비스 포털 페이지를 사용하여 환자 포털에서 환자의 자가 등록 프로세스를 관리할 수 있습니다.

관리자 역할을 가진 사용자는 서비스 포털 페이지를 생성하여 환자가 환자 포털에서 계정을 생성한 다음 환자 포털에 페이지를 포함할 수 있는 페이지의 필드를 정의할 수 있습니다.

기본적으로 환자 포털에서 계정을 생성하는 데 **patient_registration** 서비스 포털 페이지를 사용할 수 있습니다. 기본 페이지를 사용하여 필드를 더 추가하거나 페이지를 직접 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 포털 페이지를 참조하십시오.

환자 포털에서 개인 정보를 제출하는 프로세스 설정

기록 생성자를 사용하여 환자 포털에서 환자의 개인 정보를 제출하는 프로세스를 관리할 수 있습니다.

관리자 역할을 가진 사용자는 기록 생성자를 생성하여 환자가 개인 정보를 입력할 수 있는 양식의 필드를 정의한 다음 환자 포털에 양식을 포함할 수 있습니다.

기본적으로 *Enter personal Info* 기록 생성자는 주요 개인 정보를 제출할 수 있습니다. 기본 기록 생성자를 사용하여 필드를 더 추가하거나 자체 기록 생성자를 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 기록 생성자 를 참조하십시오.

주:
Vaccine Administration Management 애플리케이션이 설치되면 다른 기록 생성자를 사용하여 백신에 대한 개인 정보를 제출할 수 있습니다. 자세한 내용은 백신에 대한 개인 정보 제출 절차 설정 문서를 참조하십시오.

의료 요청 상태를 볼 수 있도록 대화 구성 헬스케어 및 생명 과학 가상 에이전트

미리 정의된 헬스케어 및 생명 과학 가상 에이전트 챗봇 대화를 통해 환자는 자신의 의료 요청 상태를 볼 수 있습니다.

대화 주제는 가상 에이전트 특정 목표를 달성하기 위해 챗봇과 환자 간의 가상 에이전트 대화를 정의합니다. 사용자 입력 및 가상 에이전트 응답과 같이 대화 플로우 중에 교환되는 정보는 가상 에이전트가 요청을 수행하거나 작업을 완료하는 데 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 에이전트 애플리케이션과 통합 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 되면 요청 관련 쿼리를 즉시 처리하여 환자 경험을 향상시킵니다. 환자는 가상 대화 중 언제든지 라이브 에이전트와의 상호작용을 요청할 수 있습니다. 자세한 내용은 가상 에이전트를 참조하십시오.

애플리케이션에는 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 읽기 전용 요청 상태 확인 가상 에이전트 항목이 포함되어 있습니다. 요청 상태 확인 주제가 활성화되면 환자는 자신의 요청을 검색하고 기존 활성 요청의 상태를 확인할 수 있습니다. 주제를 사용할 수 있도록 하려면 가상 에이전트 관리자 역할을 가진 사용자가 미리 정의된 가상 에이전트 주제를 게시해야 합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 게시 주제 를 참조하십시오.

관리자는 미리 정의된 가상 에이전트 주제를 복제하여 주제를 사용자 지정한 다음 게시할 수도 있습니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 복제 항목을 참조하십시오.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 이메일 알림 구성

Healthcare and Life Sciences Service Management Core환자 포털 계정 등록에 대해 환자에게 전송되는 이메일 알림을 구성합니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core에는 다음 이메일 알림이 포함됩니다.

이메일 알림

알림	조건	수신자
환자 등록 확인 링크	환자 포털에 계정이 생성되고 사용자는 등록된 이메일 ID로 계정을 확인해야 합니다.	등록된 이메일 ID로 계정을 생성한 사용자입니다.

sn_hcls.admin 역할을 가진 사용자는 다음으로 이동하여 애플리케이션에 대한 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 이메일 알림을 구성할 수 있습니다. 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림. 이메일 알림 편집에 대한 자세한 내용은 이메일 알림 만들기를 참조하십시오.

외부 **Redox** 의료 시스템을 사용자 지정 통합을 위한 소스 시스템으로 구성

인스턴스에서 의료 시스템의 소스 및 대상 ID를 구성하여 사용자 지정 통합 애플리케이션을 사용하여 외부 Redox 의료 시스템과 데이터를 교환할 수 ServiceNow 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hcls.admin 또는 admin

이 태스크 정보
의료 서비스 제공자는 애플리케이션과의 사용자 지정 통합을 위해 외부 의료 시스템의 소스 및 대상 ID를 소스 시스템 〔sn_hcls_source_system〕 테이블에 저장할 수 있습니다 ServiceNow .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 테이블 목록의 이름 열에서 sn_hcls_source_system 검색합니다.
3. 레이블 열에서 소스 시스템을 선택합니다.
4. 양식 표시 관련 링크를 클릭합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

소스 시스템 양식

필드	설명
소스 ID	시스템에서 인스턴스 ServiceNow 로 인바운드 API 응답을 처리하는 데 사용되는 외부 Redox 의료 시스템의 ID입니다.
대상 ID	인스턴스에서 시스템으로 ServiceNow 아웃바운드 API 요청을 보내는 데 사용되는 외부 Redox 의료 시스템의 ID입니다.
소스	외부 Redox 의료 시스템을 인스턴스의 소스 시스템으로 ServiceNow 식별하기 위한 이름입니다.

6. 제출을 클릭합니다.

B2B2C 포함 Healthcare and Life Sciences Service Management Core

B2B2C(business-to-business-to-consumer)를 사용하도록 데이터 모델을 구성할 고객 서비스 관리(CSM) 수 있습니다. 이 모델을 사용하여 비즈니스 고객의 직원 또는 비즈니스 고객의 최종 소비자를 지원할 수 있습니다.

B2B(business-to-business) 모델은 고객 계정과 해당 계정 내의 접촉 창구를 지원합니다. B2C(business-to-consumer) 모델은 개별 소비자를 지원합니다. 이러한 모델은 에서 Healthcare and Life Sciences Service Management Core기본적으로 지원됩니다.

B2B2C 모델을 사용하면 비즈니스 고객 및 타사 채널 파트너를 지원하고, 이들이 최종 소비자를 지원할 수 있습니다. 와 함께 Healthcare and Life Sciences Service Management Core사용하려면 이 모델을 수동으로 활성화해야 합니다.

관리자 역할을 가진 사용자는 고객 데이터 모델을 구성하여 B2B2C를 사용하도록 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 B2B2C용 고객 데이터 모델을 참조하십시오.

아래 단계에 따라 계정 연락처가 CSM 포털에서 의료 서비스 케이스를 열 수 있도록 B2B2C용 고객 데이터 모델을 구성합니다.

1. 용 B2B2C용 고객 데이터 모델 플러그인 설치 Healthcare and Life Sciences Service Management Core
2. 에서 B2B2C에 대한 계정 소비자를 추가하도록 계정 소비자 관련 목록을 구성합니다. Healthcare and Life Sciences Service Management Core
3. 에서 B2B2C 연락처에 대한 케이스 뷰어 역할 할당 Healthcare and Life Sciences Service Management Core
4. 에서 B2B2C에 대한 테이블 생성 Healthcare and Life Sciences Service Management Core
5. 에서 B2B2C용 기록 생성자 생성 Healthcare and Life Sciences Service Management Core
6. 의료 및 생명 과학 서비스 관리 코어의 B2B2C에 대한 포털에 기록 생성자 CSM 추가

용 B2B2C용 고객 데이터 모델 플러그인 설치 **Healthcare and Life Sciences Service Management Core**

를 통해 Healthcare and Life Sciences Service Management CoreB2B2C용 고객 데이터 모델을 활성화하려면 B2B2C용 고객 데이터 모델 플러그인을 설치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 B2B2C용 고객 데이터 모델 플러그인을 검색합니다.
3. 설치를 클릭합니다.

에서 B2B2C에 대한 계정 소비자를 추가하도록 계정 소비자 관련 목록을 구성합니다. **Healthcare and Life Sciences Service Management Core**

B2B2C에 사용할 계정 소비자를 추가하도록 계정 소비자 관련 목록을 구성합니다.

시작하기 전에
B2B2C용 고객 데이터 모델 플러그인이 설치되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 용 B2B2C용 고객 데이터 모델 플러그인 설치 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 고객 〉 계정.
2. 계정을 선택합니다.
3. 계정 양식 내에서 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 관련 목록.
4. 계정 소비자 이동 - 사용 가능한 패널에서 선택됨 패널로 계정을 〉.

결과
소비자 관련 목록이 계정 양식에 추가됩니다.

다음에 수행할 작업
접촉 창구에 대한 케이스 뷰어 역할을 할당합니다. 자세한 내용은 에서 B2B2C 연락처에 대한 케이스 뷰어 역할 할당 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 문서를 참조하십시오.

에서 **B2B2C** 연락처에 대한 케이스 뷰어 역할 할당 **Healthcare and Life Sciences Service Management Core**

연락처에는 의료 케이스 필드에 대한 읽기 액세스를 위한 sn_hcls.case_viewer 역할이 있어야 합니다.

시작하기 전에
계정 소비자를 추가하도록 계정 소비자 관련 목록을 구성합니다. 자세한 내용은 에서 B2B2C에 대한 계정 소비자를 추가하도록 계정 소비자 관련 목록을 구성합니다. Healthcare and Life Sciences Service Management Core 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 사용자 관리 〉 사용자.
2. 사용자를 선택합니다.
3. 역할 관련 목록을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 편집을 클릭합니다.
5. 역할 목록에 **sn_hcls.case_viewer**를 추가합니다.

결과
이제 연락처는 B2B2C에 사용할 의료 케이스 필드에 대한 읽기 권한을 갖습니다.

다음에 수행할 작업
B2B2C에 사용할 테이블을 생성합니다. 자세한 내용은 에서 B2B2C에 대한 테이블 생성 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 문서를 참조하십시오.

에서 B2B2C에 대한 테이블 생성 **Healthcare and Life Sciences Service Management Core**

의료 케이스 테이블을 확장하는 테이블을 생성합니다.

시작하기 전에
접촉 창구에 대한 케이스 뷰어 역할을 할당합니다. 자세한 내용은 에서 B2B2C 연락처에 대한 케이스 뷰어 역할 할당 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
새 케이스를 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 만들려면 케이스 테이블을 확장해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 테이블.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에 레이블을 입력합니다.
4. 확장 테이블 필드를 의료 케이스 테이블로 설정합니다.
5. 통제 관련 목록에서 **sn_customerservice.customer** 사용자 역할을 추가합니다.

결과
B2B2C에 사용할 의료 케이스 테이블을 확장하는 테이블이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
B2B2C에 사용할 기록 생성자를 생성합니다. 자세한 내용은 에서 B2B2C용 기록 생성자 생성 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 문서를 참조하십시오.

에서 B2B2C용 기록 생성자 생성 **Healthcare and Life Sciences Service Management Core**

B2B2C에 사용할 기록 생성자를 생성합니다.

시작하기 전에
B2B2C에 사용할 테이블을 생성합니다. 자세한 내용은 에서 B2B2C에 대한 테이블 생성 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 기록 생성자.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
필드에 대한 자세한 내용은 을 Create a record producer 참조하십시오.

4. 저장을 클릭한 다음 기록을 다시 엽니다.
5. 관련 링크에서 다음을 수행합니다.
   a. 변수로 이동하여 신규를 클릭합니다.

      주:
      변수에 대한 자세한 내용은 을 Variables to collect data for record producer fields 참조하십시오.

   b. 유형 사양에 다음 변수를 추가합니다.

      변수

변수	유형	참조
계정	참조	customer_account
연락처	참조	customer_contact
소비자	참조	csm_consumer
간단한 설명	1줄 텍스트	해당 사항 없음

   c. 각 변수에 대한 질문 관련 목록에서 다음을 입력합니다.
      i. 질문에서 최종 사용자가 사용할 수 있는 옵션을 설명하는 질문을 지정합니다.

         예를 들어 계정 변수의 경우 `## ###` 입력합니다.

      ii. 이름에 참조되는 변수를 입력합니다.

         예를 들어, 계정 변수의 경우 `#### ###` 입력합니다.

   d. 제출을 클릭하고 필요한 만큼 모든 변수에 반복합니다.

6. 생성한 기록 생성자로 다시 이동합니다.
   a. 사용 가능 대상으로 이동하여 sn_customerservice.customer을 사용하여**SNC** 외부 및 사용자를 추가합니다.
   b. 사용할 수 없음으로 이동하여 값을 제거합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

결과
기록 생성자가 생성되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
CSM 포털에 기록 생성자를 추가합니다. 자세한 내용은 의료 및 생명 과학 서비스 관리 코어의 B2B2C에 대한 포털에 기록 생성자 CSM 추가 문서를 참조하십시오.

의료 및 생명 과학 서비스 관리 코어의 B2B2C에 대한 포털에 기록 생성자 **CSM** 추가

B2B2C에 사용할 기록 생성자를 CSM 포털에 추가합니다.

시작하기 전에
B2B2C에 사용할 기록 생성자를 생성합니다. 자세한 내용은 에서 B2B2C용 기록 생성자 생성 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털.
2. 고객 지원()CSM 포털을 선택합니다.
3. CSM 헤더 메뉴 옆에 있는 미리 보기 아이콘
4. 기록 열기를 클릭합니다.
5. 메뉴 항목 섹션에서 케이스로 이동하여 케이스 미리 보기 〉 기록 오픈.
6. 메뉴 항목 섹션에서 새로 만들기를 클릭하고 필드를 채웁니다.
   a. 유형 필드를 카탈로그 항목으로 설정합니다.
   b. 카탈로그 항목을 이전에 생성한 기록 생성자로 설정합니다.
   c. 페이지의 경우 `csm_get_help#` 입력합니다.
   d. 필요에 따라 나머지 필드를 입력합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

결과
기록 생성자가 CSM 포털에 추가됩니다.

작업 공간 의료 관련 요청을 해결하기 위한 설정

의료 에이전트가 환자 정보를 보고 의료 관련 케이스를 관리할 수 있도록 의료 작업 공간을 설정합니다.

의료 요청 작업을 처리하기 위한 의료 작업 공간 설정

작업	설명
에서 환자 정보 구성 의료 작업 공간.	의료 에이전트가 사용하는 의료 작업 공간에서 환자 정보 관련 목록을 구성합니다.
의료 케이스에 대한 환자 정보를 표시합니다.	의료 에이전트가 의료 케이스 내에서 관련 환자 정보를 볼 수 있도록 합니다.

주:
에이전트용 의료 작업 공간을 설정하는 데 필요한 작업에 대한 자세한 내용은 구성 가능 작업 공간 설정을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 작업 공간에서 환자 정보 구성

의료 에이전트가 사용하는 의료 작업 공간에서 환자 정보 관련 목록을 구성할 수 있습니다.

의료 에이전트가 CSM 구성 가능 작업 공간사용하는 의료 작업 공간은 입니다. 관리자 역할을 가진 사용자는 를 사용하여 UI 빌더환자 정보 관련 목록을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 CSM Configurable Workspace 탐색 을 참조하십시오.

기본적으로 환자 정보는 환자와 연결된 상호작용에 표시됩니다. 의료 케이스에 대한 환자 정보를 표시하도록 구성할 CSM 구성 가능 작업 공간 수 있습니다. 또한 특정 의료 케이스 및 사용자 역할에 대한 환자 정보 관련 목록을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 의료 작업 공간의 의료 케이스 유형에 대한 환자 정보 표시 문서를 참조하십시오.

의료 작업 공간의 의료 케이스 유형에 대한 환자 정보 표시

의료 서비스 에이전트가 의료 케이스 유형을 확장하는 케이스 내에서 관련 환자 정보를 볼 수 있도록 하여 에이전트 효율성과 환자 상호작용의 품질을 개선합니다.

기본적으로 환자 정보는 환자와 연결된 상호작용 기록에 표시됩니다. 의료 케이스 유형을 확장하는 케이스에 대한 환자 정보를 표시하도록 구성할 CSM 구성 가능 작업 공간 수 있습니다.

구성 의료 케이스에 환자 정보를 표시하기 위한 작업

작업	설명
의료 케이스 테이블 확장.	의료 케이스 (sn_hcls_case) 테이블을 확장하여 의료 관련 케이스 내에서 환자 정보를 보기 위한 케이스 유형을 만듭니다.
상호작용 양식을 설정하여 의료 케이스를 생성합니다.	에이전트가 상호작용에서 의료 케이스를 생성할 수 있도록 케이스 생성 UI 작업을 추가합니다.
확장된 의료 케이스 테이블에 대한 ACL 규칙을 생성합니다.	적절한 사용자와 애플리케이션이 의료 케이스에 액세스할 수 있도록 ACL(접근 제어 목록) 규칙을 생성합니다.

의료 케이스 테이블 확장

의료 케이스 (sn_hcls_case) 테이블을 확장하여 의료 관련 케이스 내에서 환자 정보를 보기 위한 케이스 유형을 만듭니다.

시작하기 전에

애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위를 Healthcare and Life Sciences로 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_hcls.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 테이블 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 새 테이블 기록의 세부 정보를 입력합니다.
4. 테이블 확장 필드에서 조회 아이콘 sn_hcls_case 테이블을 검색하여 선택합니다.
5. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 테이블 기록에서 컨트롤 탭으로 이동하여 자동 번호 필드를 **True**로 설정합니다.
7. 애플리케이션 액세스 탭에서 다음 필드를 설정합니다.
   - 읽을 수 있음 - 참
   - 만들 수 있음 - 예
   - 업데이트 가능 - 예
   - 삭제 가능 - 예
   - 구성 허용 - 예
8. 저장을 클릭합니다.

의료 케이스 유형에 대한 상호작용 구성

케이스 생성 UI 작업을 추가하여 에이전트가 상호작용에서 의료 관련 케이스를 생성할 수 있도록 할 수 있습니다.

기본적으로 상호작용에서 케이스를 생성하는 UI 작업은 사용할 수 없습니다. 관리자는 의료 관련 케이스를 만들기 위한 UI 작업을 만들고 상호작용 양식에 UI 작업을 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 UI 작업 생성 을 참조하십시오.

> **주:**
> 에이전트가 의료 서비스 케이스를 해결하는 데 사용합니다 CSM 구성 가능 작업 공간 . 에서 CSM 구성 가능 작업 공간UI 작업을 사용하려면 각 UI 작업에 해당하는 양식 작업이 있어야 합니다. 자세한 내용은 CSM Configurable Workspace에서 양식 작업 설정을 참조하십시오.

의료 케이스에 액세스하기 위한 **ACL** 규칙 생성

ACL(접근 제어 목록) 규칙을 생성하여 사용자와 애플리케이션이 의료 케이스에 액세스할 수 있도록 할 수 있습니다.

sn_hcls.admin 역할이 있는 사용자는 ACL 규칙을 생성하여 의료 케이스 [sn_hcls_case] 테이블에서 확장된 테이블에 대한 액세스를 관리합니다. 자세한 내용은 ACL 규칙 만들기를 참조하십시오.

> **주:**
> 의료 케이스 〔sn_hcls_case〕 테이블과 해당 확장 테이블은 범위가 지정된 애플리케이션 내에 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 있습니다. 의료 케이스 테이블에 대한 ACL 규칙을 생성하려면 애플리케이션 관리 앱의 접근 제어 규칙을 따라야 합니다.

에서 의료 요청 관리 작업 공간

의료 에이전트는 의료 작업 공간을 사용하여 채팅이나 전화를 통해 환자의 요청을 수락하고 환자 관련 정보를 볼 수 있습니다.

의료 작업 공간 작업 관리

작업	설명
액세스 작업 공간 방문 페이지.	의 작업 공간 방문 페이지를 사용하여 의료 케이스를 빠르게 검색하고 액세스합니다.
의료 요청에 응답합니다.	작업 항목을 수락하고 상호작용 기록을 사용하여 의료 요청에 응답합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 작업 공간 작업 관리

작업	설명
에서 환자 기록을 상호작용과 연결 작업 공간.	상호작용 내에서 환자 정보를 조회하고, 정보를 검토 및 확인한 다음, 상호작용에 대한 정보를 입력하여 의료 관련 요청을 해결합니다.
에서 환자 정보 보기 작업 공간.	의료 작업 공간에서 환자의 세부 정보를 봅니다.

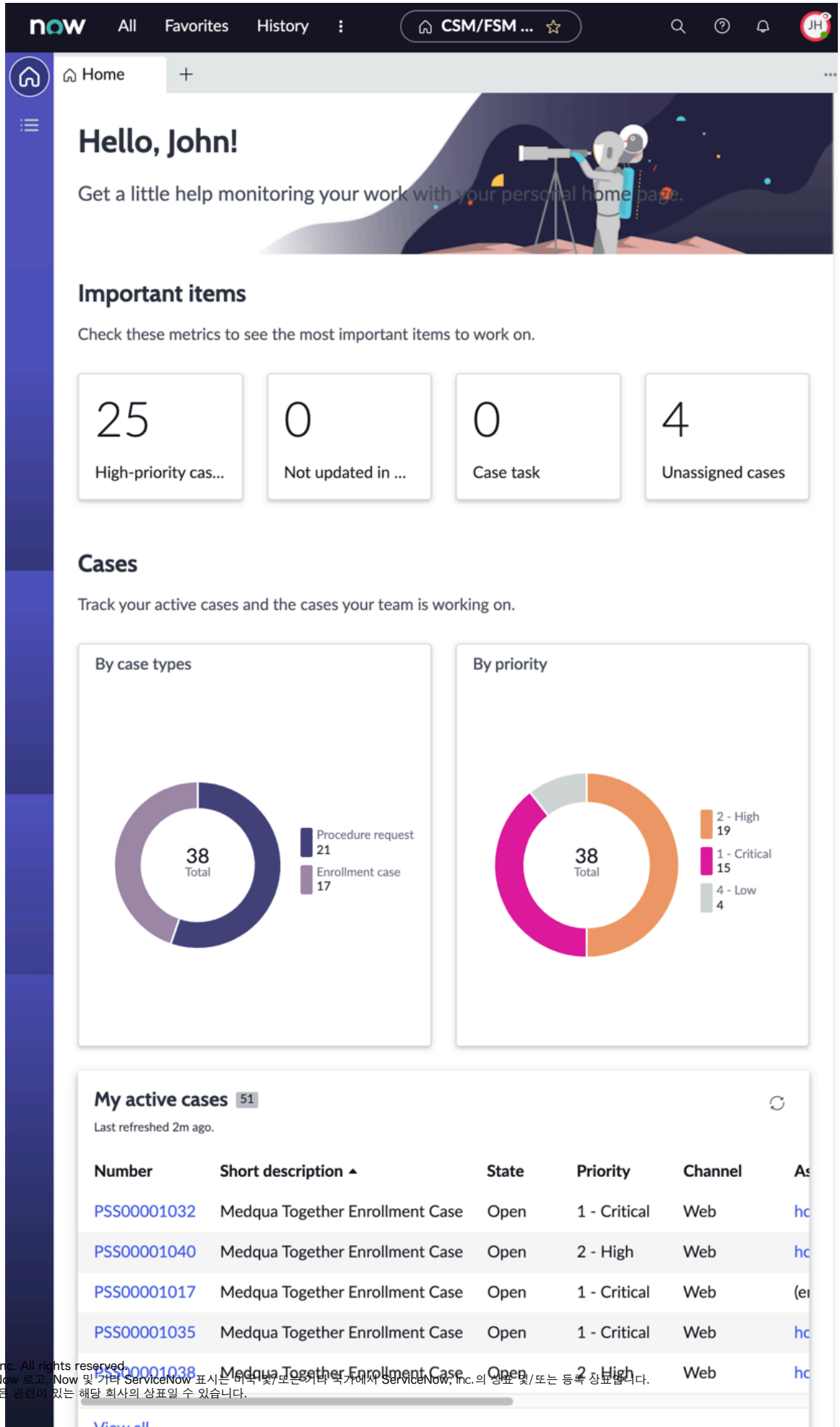
에서 의료 관련 케이스에 대한 방문 페이지 보기 작업 공간

의료 에이전트는 의 작업 공간 방문 페이지를 사용하여 의료 관련 케이스를 빠르게 검색하고 액세스할 수 있습니다.

의 작업 공간 의료 관련 케이스의 방문 페이지에서는 새로 할당된 의료 서비스 케이스와 높은 순위의 의료 서비스 케이스와 그룹에 할당된 의료 서비스 케이스에 대한 개요를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 관련 케이스 작업 공간 방문 페이지



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

방문 페이지 액세스 및 사용

의료 관련 케이스에 액세스하려면 다음으로 작업 공간 이동합니다. 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 의료 작업 공간.

작업 공간 방문 페이지에는 의료 케이스 정보를 표시하는 구성요소와 구성요소 데이터를 추가로 분석하는 시각화가 포함되어 있습니다. 각 시각화는 데이터 소스에 연결됩니다. 예를 들어 우선순위별 구성요소에는 P1 및 에스컬레이션된 케이스에 대한 시각화가 포함됩니다.

의 방문 페이지에서 작업 공간에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 각 구성요소에 표시되는 케이스 정보를 봅니다.
- 단일 점수 뒤의 케이스 목록을 보려면 각 구성요소를 드릴다운합니다.
- 케이스 목록에서 개별 기록으로 이동합니다.

데이터 보기

기본적으로 는 작업 공간 다음 섹션에 데이터를 표시합니다.

- 중요 항목
- 케이스
- 내 활성 케이스

주:
관리자는 방문 페이지의 방문 페이지를 사용자 지정하고 방문 페이지에 작업 공간 표시되는 데이터를 변경할 수 있습니다.

중요 항목

중요 항목 섹션에는 우선순위가 높은 케이스, 3일 이상 업데이트되지 않은 케이스, 케이스와 연결된 작업, 에이전트가 모니터링하고 작업할 할당되지 않은 케이스 등의 메트릭이 표시됩니다.

케이스

케이스 섹션에는 사용자에게 할당된 케이스 유형 및 케이스 우선순위에 대한 도넛형 차트가 표시됩니다. 기본적으로 차트의 데이터는 사용자가 속한 할당 그룹이 케이스와 연결된 경우에만 표시됩니다. 이 섹션을 모니터링하여 우선순위가 높은 의료 케이스가 신속하게 해결되도록 합니다.

내 활성 케이스

내 활성 케이스 섹션에는 사용자에게 할당된 모든 미해결 의료 관련 케이스 목록이 표시됩니다.

주:

작업 공간 의료 관련 케이스의 방문 페이지는 방문 페이지와 CSM 구성 가능 작업 공간 동일합니다. 따라서 관리자가 설정한 구성에 따라 추가 정보가 표시될 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. CSM 구성 가능 작업 공간 방문 페이지 .

의료 요청에 응답

의료 에이전트는 의료 서비스 요청에 응답하여 환자가 제기한 문제를 해결할 수 있습니다.

환자는 전화 통화나 채팅을 통해 의료 요청을 제출할 수 있습니다. 의료 에이전트는 환자로부터 작업 항목을 수락하거나 작업 항목을 저장하는 상호작용 기록에 액세스하여 의료 요청에 응답할 수 있습니다. 자세한 내용은 상호작용 관리를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 환자 기록을 상호작용과 연결 작업 공간

상호작용 내에서 환자 정보를 조회하고, 정보를 검토 및 확인한 다음, 상호작용에 대한 정보를 입력하여 의료 관련 요청을 해결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hcls.healthcare_agent, sn_hcls.manager

이 태스크 정보
상호작용 양식의 소비자 필드는 채팅 또는 전화 통화를 통해 도움을 요청한 요청자의 이름으로 자동으로 채워집니다. 에이전트는 상호작용을 올바른 환자와 연결할 수 있습니다. 상호작용 내에서 환자를 검색하고 요청자와 함께 세부 정보를 확인하여 올바른 환자 세부 정보가 있는지 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동하여 열기 작업 공간 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 의료 작업 공간.
2. 다음으로 이동 목록 〉 상호작용 〉 내 상호작용.
3. 환자 기록을 연결하려는 상호작용에 대한 링크를 클릭합니다.
4. 상호작용 양식에서 환자 확인을 클릭합니다.
5. 환자 확인 대화 상자의 이름, 전화 또는 기록 번호로 조회 필드에 환자 데이터를 입력합니다. 이름, 전화번호, 이메일 주소, 생년월일 또는 MRN으로 환자를 검색할 수 있습니다. 이름, 전화 또는 기록 번호로 조회 필드는 자동 완성 검색 기능을 사용하여 결과를 목록으로 표시하고, 더 많은 문자를 입력할수록 결과를 좁힙니다. 검색 결과에 표시 필드가 여러 개 있으면 환자를 구별하는 데 도움이 됩니다. 기록 번호를 검색하면 기록과 연결된 환자가 검색 결과에 반환됩니다. 검색 결과를 지우려면 이름, 전화 또는 기록 번호로 조회 필드에서 문자를 삭제합니다.

   주:
   자동 완성 검색 기능은 암호화 기능이 비활성화된 경우에만 작동합니다. 암호화 기능이 활성화된 경우 이름, 성, 전화번호, 이메일 주소, 생년월일 또는 MRN으로 정확한 키워드를 입력해야 환자 기록을 찾을 수 있습니다.

6. Verify Patient(환자 확인) 대화 상자에서 Done(완료)을 클릭합니다.

   주:
   환자 기록을 찾을 수 없는 경우 상호작용 내에서 환자 기록을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 환자 기록 생성 작업 공간 문서를 참조하십시오.

7. 상호작용 양식에서 저장을 클릭합니다.

결과
환자의 상세 정보를 볼 수 있는 상호작용 양식에 환자 정보 관련 목록이 표시됩니다. 환자 정보 관련 목록은 상호작용과 관련된 의료 케이스에도 표시됩니다.

에서 환자 기록 생성 작업 공간

의 작업 공간상호작용 내에서 환자 기록을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hcls.healthcare_agent, sn_hcls.manager

프로시저

1. 다음으로 이동하여 열기 작업 공간 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 의료 작업 공간.
2. 다음으로 이동 목록 〉 상호작용 〉 내 상호작용.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 환자 기록을 연결하려는 상호작용에 대한 링크를 클릭합니다.
4. 상호작용 양식에서 환자 생성을 클릭합니다.
5. 새 환자에 대한 세부 정보를 입력합니다.
6. 옵션: 첨부 파일 패널에서 찾아보기 를 클릭하여 환자와 관련된 첨부 파일을 추가합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

결과
환자 기록이 생성됩니다. 그런 다음 환자를 검증하여 환자 기록을 상호작용과 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 환자 기록을 상호작용과 연결 작업 공간 문서를 참조하십시오.

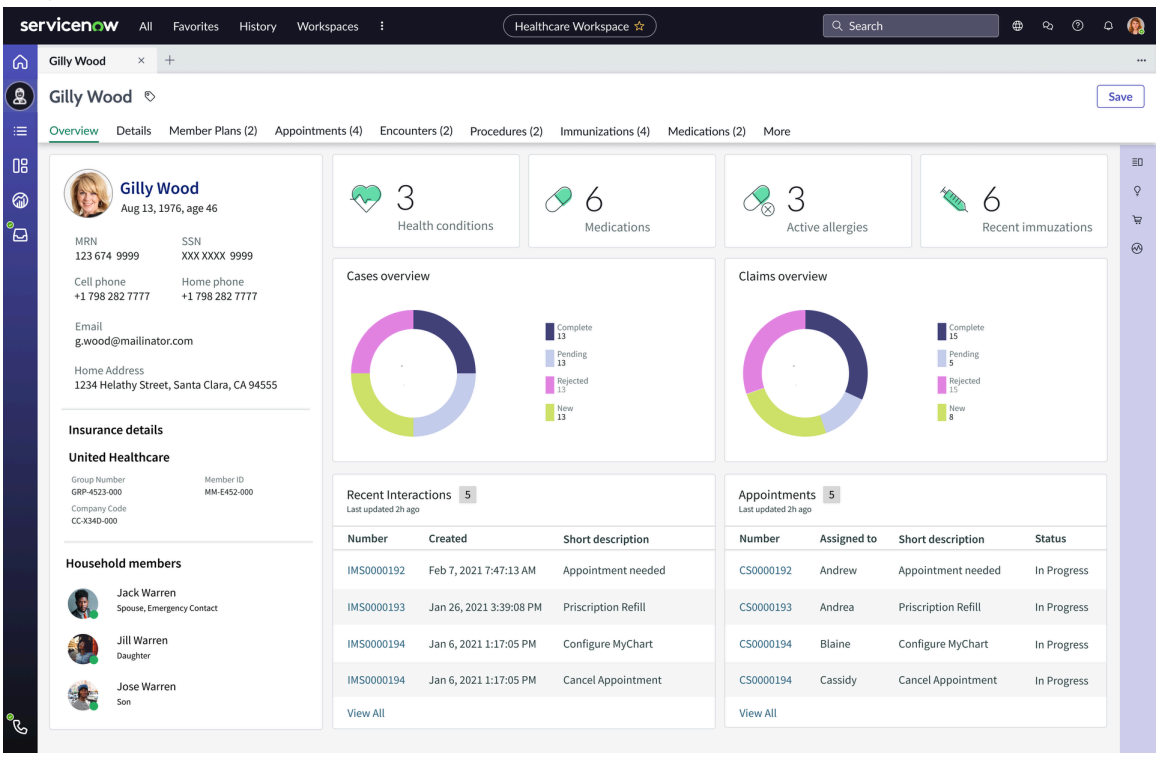
에서 환자 정보 보기 작업 공간

에서 작업 공간환자의 360도 뷰를 통해 모든 의료 서비스에 대해 언제든지 환자 세부 정보에 액세스할 수 있습니다.

의 작업 공간 환자 정보 개요 탭은 환자를 360도 볼 수 있도록 환자에 대한 몇 가지 세부 정보를 제공합니다. 관련 목록은 상호작용 및 의료 서비스 케이스 양식에 표시됩니다.

주:
관리자는 를 작업 공간 사용하여 UI 빌더환자 정보를 수정하도록 구성할 수 있습니다. 이 항목에서는 환자 정보에 대한 기본 보기에 대해 설명합니다. 에 대한 UI 빌더자세한 내용은 UI 빌더 를 참조하십시오.

환자 정보



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 표시되는 환자 정보 작업 공간

상세 정보	설명
개인 상세 정보	이름, 생년월일, 사회 보장 번호(SSN), 집 전화 번호, 이메일 ID 및 집 주소를 포함한 환자의 개인 정보.
보험 상세 정보	구성원 번호, 효력 발생 시작일, RxBin 번호, RxGroup 번호, 그룹 번호, 유효 종료일, RxPCN 번호 및 구독자 이름을 포함한 환자의 보험 세부 정보입니다.
세대 구성원	환자와 관련된 가족 구성원입니다. 구성원 이름 또는 책임을 클릭하여 환자와의 세대 구성원 관계 상세 정보를 봅니다.
조건	환자에서 관찰된 건강 상태의 수. 숫자를 클릭하여 환자와 관련된 조건 목록을 봅니다.
의약품	환자가 복용한 약물의 수. 숫자를 클릭하면 환자와 관련된 의약품 목록을 볼 수 있습니다.
알레르기	환자에게서 관찰된 알레르기의 수. 환자와 관련된 알레르기 목록을 보려면 번호를 클릭하십시오.
예방 접종	환자에게 투여된 백신의 수입니다. 숫자를 클릭하면 환자와 관련된 예방 접종 목록을 볼 수 있습니다.
케이스 개요	상태별로 환자와 연결된 의료 케이스를 표시하는 도넛형 차트입니다. 상태 조각을 클릭하면 해당 상태의 케이스 목록을 볼 수 있습니다.
클레임 개요	상태별로 환자와 관련된 클레임을 표시하는 도넛형 차트입니다. 상태 조각을 클릭하여 해당 상태의 클레임 목록을 봅니다.
최근 상호작용	환자에 대해 생성된 상호작용 목록입니다. 상호작용 번호를 클릭하면 상호작용에 대한 자세한 정보를 볼 수 있습니다.
약속	환자에게 예약된 약속 목록입니다. 약속 번호를 클릭하면 약속에 대한 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 표시되는 환자 정보 작업 공간

상세 정보	설명
기록 정보	환자 기록, 케이스 타임라인 및 의료 케이스와 관련된 총 SLA 시간에서 남은 시간을 보는 데 사용되는 상황별 측면 패널입니다.
에이전트 지원	상호작용에서 케이스를 검색하는 데 사용되는 상황별 측면 패널입니다. 기본적으로 사용 가능한 검색 소스에는 의료 케이스가 포함됩니다.

Now Assist를 사용한 케이스 요약

의 Now Assist케이스 요약 기술을 사용하여 케이스 요약을 생성하고 케이스 컨텍스트를 빠르게 이해합니다.

헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 핵심 애플리케이션은 고객 서비스 관리의 Now Assist 생성형 AI 기능을 활용하여 . 작업 공간내에서 케이스 요약을 제공합니다.

케이스 요약은 케이스 문제, 수행된 조치 및 해결 정보를 포함하여 모든 유형의 HCLS 케이스에 대한 간결한 요약을 제공합니다. 이 기술을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 케이스 컨텍스트를 이해하기 위해 케이스의 초기 요약을 생성합니다.
- 케이스에 대해 수행된 모든 작업을 요약합니다.

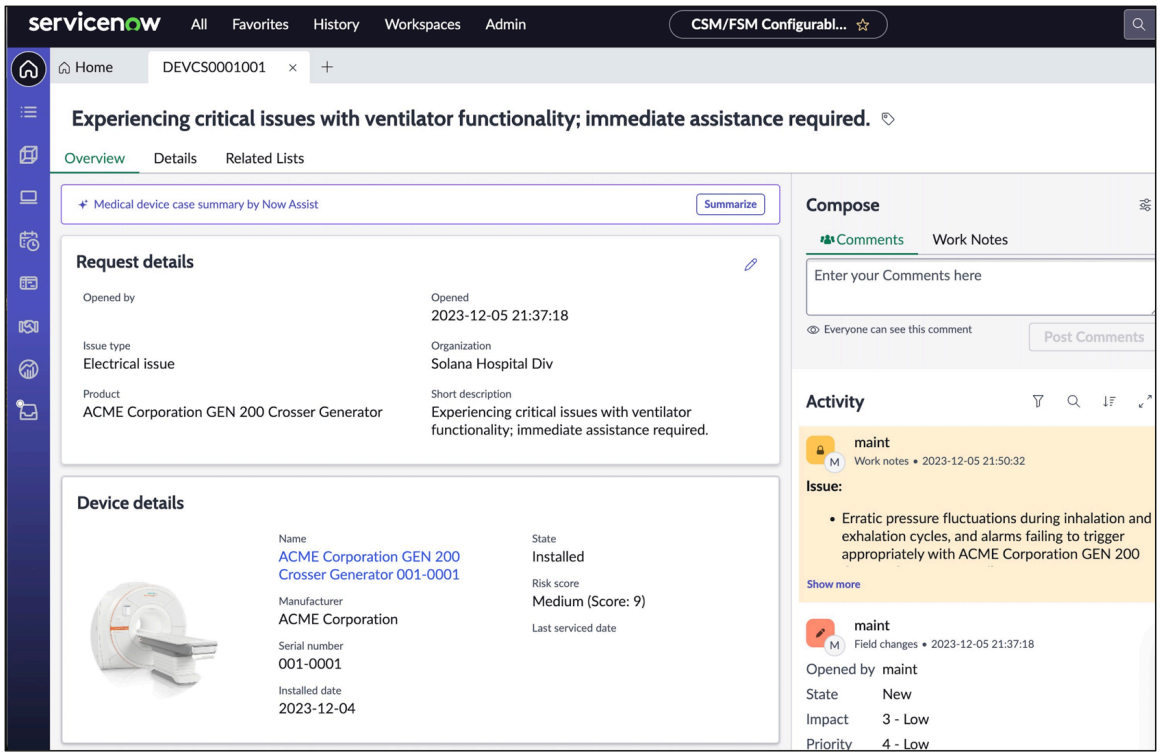
다음 역할 중 하나를 통해 HCLS 사용자에게 케이스 요약에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있습니다.

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent

Now Assist 모든 유형의 HCLS 케이스에 대해 구성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HCLS에서 케이스 요약 사용

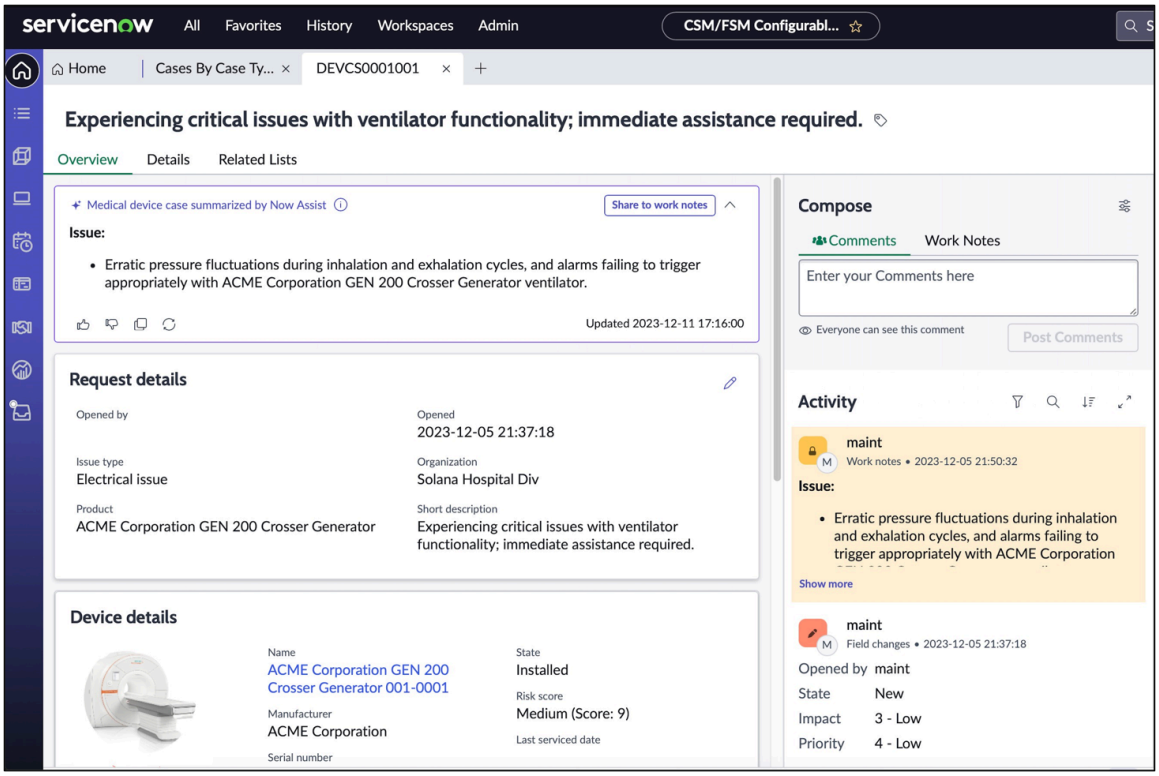


케이스 요약 패널이 개요 탭에 표시됩니다.

요약을 클릭하여 다음 필드 입력에 따라 요약을 작성합니다.

- 간단한 설명
- 설명
- 작업 메모
- 추가 의견

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



요약이 생성되면 케이스 요약 패널에 표시됩니다. 사용자는 피드백을 제공하고 요약을 작업 메모에 공유할 수 있습니다.

주:
UI 빌더를 사용하여 HCLS 케이스 양식 내에서 케이스 요약 패널의 배치를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Configure UI Builder workspace experiences 문서를 참조하십시오.

이 기능 사용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Summarize a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM) .

케이스 요약 기술을 사용하도록 구성하는 Now Assist 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configuring Now Assist for Customer Service Management (CSM) .

다음을 위해 환자 포털 사용 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리

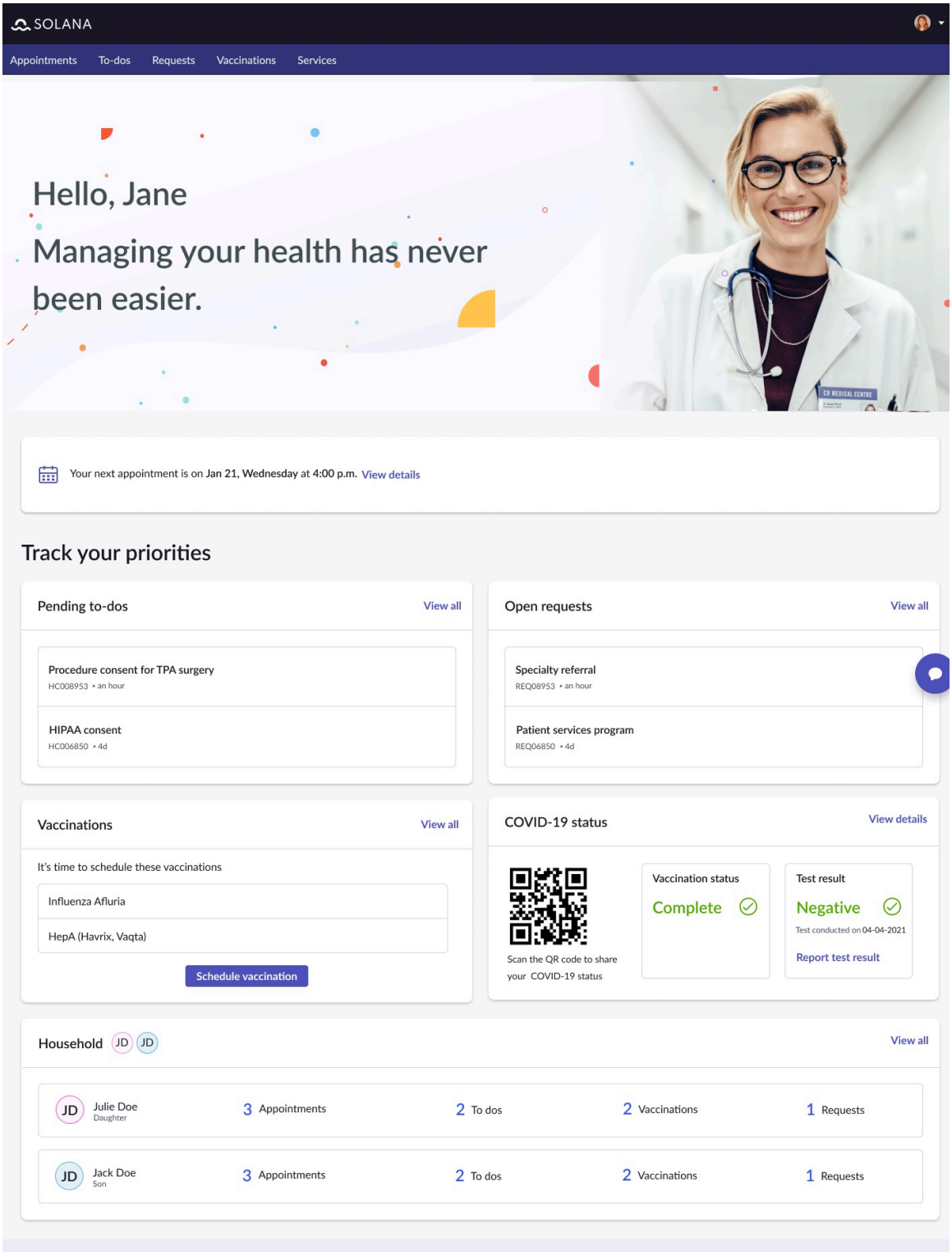
애플리케이션과 함께 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 제공되는 환자 포털을 사용하여 어디서나 의료 정보에 액세스할 수 있습니다.

sn_hcls.patient 역할을 가진 사용자는 다음을 통해 환자 포털 페이지에 액세스할 수 있습니다 에 자신을 등록하기 환자 포털. 환자 포털을 시작하려면 먼저 의료 기관의 개인 정보 보호 정책에 동의한 다음 주요 개인 정보를 입력해야 할 수 있습니다.

환자 포털에서 의료 서비스를 요청하고, 할 일 작업을 완료하고, 필요한 승인 또는 정보를 제공하는 알림을 받을 수 있습니다. 또한 가족 구성원에 대한 의료 정보도 확인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

환자 포털 페이지



관리자가 설정한 구성에 따라 환자는 환자 포털에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

다음 약속에 대한 미리 알림 보기

환자 포털 페이지에서 예정된 다음 약속에 대한 미리 알림을 봅니다. 환자 포털 페이지의 미리 알림 옆에 있는 세부 정보 보기를 클릭하여 약속 세부 정보를 볼 수 있습니다.

할 일 보기 및 완료

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

할 일 목록에서 보험 정보를 검토하고 추가 또는 업데이트하는 것을 포함하여 문서 및 기타 작업을 검토하고 서명합니다. 환자 포털 페이지의 보류 중인 할 일 섹션에서 모두 보기를 클릭하여 보류 중인 모든 할 일 항목과 닫힌 할 일 항목을 볼 수 있습니다.

요청 뷰

본인 및 승인된 가족 구성원과 관련된 의료 케이스를 포함한 미해결 요청을 봅니다. 요청을 클릭하여 상태 및 기타 상세 정보를 보고, 문서를 첨부하고, 의견을 게시할 수 있습니다. 환자 포털 페이지의 Open requests(오픈 요청) 섹션에서 **View all**(모두 보기)을 클릭하여 보류 중인 요청 및 종결된 요청을 모두 볼 수 있습니다.

제안된 백신 접종 보기 및 예약

직접 예약할 수 있는 제안된 백신 접종을 확인합니다. 포털 관리자가 구성한 환자 포털 설정에 따라 백신 접종 예약을 클릭하여 환자 포털 홈페이지의 백신 접종 섹션에서 제안된 백신 접종을 예약할 수 있습니다. Schedule your vaccination(백신 접종 예약) 양식에서 백신 접종, 사이트 및 슬롯 상세 정보를 선택합니다.

> **주:**
> 백신 접종 섹션은 관리자가 애플리케이션을 설치한 Vaccine Administration Management 경우에만 나타납니다. 자세한 내용은 Vaccine Administration Management 사용 문서를 참조하십시오.

COVID-19 백신 접종 상태 보기

(VAM)가 Vaccine Administration Management 설치되면 COVID-19 예방 접종 상태를 직접 확인합니다.

> **주:**
> COVID-19 백신 접종 상태 섹션은 관리자가 애플리케이션을 설치한 Vaccine Administration Management 경우에만 나타납니다. 자세한 내용은 Vaccine Administration Management 사용 문서를 참조하십시오.

세대 구성원 보기

가족 구성원과 예정된 약속, 할 일 항목, 보류 중인 백신 접종 수 및 미해결 요청을 포함한 상세 정보를 봅니다.

약속 보기

예정된 약속과 지난 약속과 해당 세부 정보를 봅니다.

의료 서비스 요청

및 Pre-Visit Management 애플리케이션이 설치되면 Patient Support Services 등록 및 절차 요청을 포함하여 의료 서비스에 대한 요청을 제출합니다.

셀프 서비스 자원 이용

와 가상 에이전트 상호작용하여 의료 관련 문의를 해결하거나, 요청 상태를 확인하거나, 다른 정보를 찾습니다.

문서 및 자주 묻는 질문에 액세스

건강과 관련된 지식 문서와 자주 묻는 질문에 액세스합니다.

환자 포털 홈페이지에는 약속을 확인 및 예약하고, 오픈 및 종결된 할 일 항목과 의료 요청을 보고, 의료 서비스를 요청할 수 있는 메뉴 옵션도 제공합니다.

환자 포털에 등록

환자는 환자 포털에서 계정을 만들어 백신 접종 예약을 포함하여 온라인으로 의료 서비스를 이용할 수 있습니다.

포털 설정에 따라 환자 포털 방문 페이지에서 계정 생성을 클릭한 다음 등록 양식에 정보를 제공하여 환자 포털에 자신을 환자로 등록할 수 있습니다. 정보를 제출하면 다음 단계에 대한 지침이

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포함된 검증 링크가 자동으로 이메일로 전송됩니다. 그런 다음 계정 설정을 확인하여 환자 포털에 로그인하고 사용을 시작할 수 있습니다.

환자 포털에 주요 개인 정보 입력

환자는 환자 포털에 등록한 후 조직에서 의료 서비스를 결정하는 데 도움이 되도록 개인 정보를 제공할 수 있습니다.

주요 개인 정보는 백신 접종 일정 결정을 포함한 다양한 목적을 위해 의료 제공자가 필요로 합니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 참조

참조 주제는 테이블을 비롯한 구성요소에 대한 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 추가 정보를 제공합니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치하면 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 사용자 역할, 테이블, 플러그인, ServiceNow Store 애플리케이션, 비즈니스 규칙 등 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

사용자 역할은 지원되는 사용 사례에 따라 할당됩니다. 각 기능에는 보기 전용 액세스 권한이 있는 역할과 다양한 수준의 대화형 액세스 권한이 있는 역할이 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management 핵심 역할

역할	설명	포함하는 역할
sn_hcls.admin	사용자가 애플리케이션에서 역할을 헬스케어 및 생명 과학 획득하는 방법을 제한하여 중요한 데이터에 액세스할 수 있는 사용자를 관리합니다.	• decision_table_admin • sn_doc.admin • sn_hcls.manager • sn_previsit.admin
sn_hcls.case_task_viewer	의료 케이스와 관련된 작업을 볼 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	안 함
sn_hcls.case_viewer	의료 케이스를 볼 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	안 함
sn_hcls.clinical_data_viewer	예방 접종 및 절차와 같은 임상 데이터의 세부 정보를 봅니다.	안 함

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management 핵심 역할

역할	설명	포함하는 역할
sn_hcls.clinical_data_writer	예방 접종 및 절차와 같은 임상 데이터의 상세 정보를 편집합니다.	sn_hcls.clinical_data_viewer
sn_hcls.소비자_에이전트	의료 케이스를 생성, 조회 및 편집하고 소비자와 협력하여 케이스를 해결합니다.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_customerservice.consumer_agent
sn_hcls.customerservice_agent	고객 서비스 에이전트로서 계정 및 접촉 창구에 대한 의료 케이스를 만듭니다.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_customerservice_agent
sn_hcls.data_access_user	특정 민감한 의료 데이터에 대한 전용 액세스 권한이 필요한 사용자에게 데이터 액세스 권한을 부여합니다.	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.환자_데이터_뷰어 • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.수익_주기_데이터_뷰어
sn_hcls.device_data_viewer	장치의 상세 정보를 봅니다.	안 함
sn_hcls.device_data_writer	장치 데이터를 생성, 삭제 및 업데이트합니다.	sn_hcls.device_data_viewer
sn_hcls.직원_환자	의료 데이터 및 의료 케이스를 볼 수 있는 권한이 있는 경우 해당 사용자에게 snc_internal 역할을 가진 사용자에게 액세스 권한을 부여합니다.	• sn_customerservice.self_contributor • sn_vaccine_sm.user • sn_hcls.data_access_user
sn_hcls.foundation_data_viewer	조직 및 의료 위치와 같은 기초 데이터의 상세 정보를 봅니다.	안 함
sn_hcls.foundation_data_writer	조직 및 의료 위치와 같은 기초 데이터의 상세 정보를 편집합니다.	sn_hcls.foundation_data_viewer

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management 핵심 역할

역할	설명	포함하는 역할
sn_hcls.healthcare_agent	컨택 센터 에이전트로서 환자와 관련된 의료 데이터에 액세스하고 조회합니다. CSM 세대 테이블, 구성원 계획 테이블, 사전 승인 요청 테이블 및 모든 임상 테이블을 보고 편집할 수 있습니다. 세대 구성원 및 사전 인증 요청을 생성할 수 있습니다.	• 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.환자_데이터_뷰어 • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.수익_주기_데이터_뷰어
sn_hcls.health_insurance_data_viewer	구성원 플랜 및 지불자 플랜과 같은 건강 보험 데이터의 상세 정보를 봅니다.	안 함
sn_hcls.health_insurance_data_writer	구성원 플랜 및 지불자 플랜과 같은 건강 보험 데이터의 상세 정보를 편집합니다.	health_insurance_data_viewer
sn_hcls.manager	인스턴스 내의 의료 객체에 대한 CRUD(생성, 읽기, 업데이트 및 삭제) 작업을 수행할 수 있는 ServiceNow 사용자를 관리합니다. 또한 계정, 접촉 창구, 계정 관계, 접촉 창구 관계 및 계정 소비자 관계를 만들고 관리합니다.	• 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.실무자_데이터_라이터 • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_writer • sn_previsit.patient_service_agent
sn_hcls.환자	환자로서 의료 케이스, 주소, 환자 데이터 및 임상 데이터를 포함한 자체	• sn_customerservice.consumer • sn_hcls.clinical_data_viewer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management 핵심 역할

역할	설명	포함하는 역할
	기록을 조회합니다. 또한 권한을 위임받은 대리인인 주소를 포함하여 다른 환자의 기록을 봅니다. 의료 케이스와 공인 대리인에 대한 설명을 추가합니다. 세대 구성원(있는 경우)을 봅니다. 환자와 연관된 세대 구성원 및 주소는 각각 세대 구성원[csm_household_member] 및 위치[cmn_location] 테이블을 사용하여 유지관리됩니다. 위치는 Common Service Data Model(CSDM)의 기초 도메인과 연결됩니다.	• sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.환자_데이터_뷰어 • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.수익_주기_데이터_뷰어
sn_hcls.환자_데이터_뷰어	환자 및 정책 동의와 같은 환자 데이터의 상세 정보를 봅니다.	안 함
sn_hcls.patient_data_writer	환자 및 정책 동의와 같은 환자 데이터의 상세 정보를 편집합니다.	sn_hcls.환자_데이터_뷰어
sn_hcls.practitioner	의료 종사자(분류 간호사 또는 임상 코디네이터)로서 환자와 관련된 의료 데이터에 액세스하고 볼 수 있습니다. 의약품 처방전을 생성합니다. 예방 접종을 생성합니다.	• sn_customerservice.customer_data_vi • sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.환자_데이터_뷰어 • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.수익_주기_데이터_뷰어
sn_hcls.practitioner_data_viewer	실무자 및 실무자 시설과 같은 실무자 데이터의 상세 정보를 봅니다.	안 함
sn_hcls.실무자_데이터_라이터	실무자 및 실무자 시설과 같은 실무자 데이터의 상세 정보를 편집합니다.	sn_hcls.practitioner_data_viewer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management 핵심 역할

역할	설명	포함하는 역할
sn_hcls.report_viewer	에이전트 또는 관리자로서 액세스 권한이 있는 테이블에서 생성된 보고서를 봅니다.	안 함
sn_hcls.수익_주기_데이터_뷰어	클레임과 같은 수익 주기 데이터의 상세 정보를 봅니다.	안 함
sn_hcls.revenue_cycle_data_writer	클레임과 같은 수익 주기 데이터의 상세 정보를 편집합니다.	sn_hcls.수익_주기_데이터_뷰어

설치되는 테이블

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션 테이블

테이블	설명
알레르기 과민증 〔sn_hcls_allergy〕	알레르기 또는 과민증의 임상 평가에 대한 정보를 저장합니다. 특정 물질 또는 물질 유형에 대한 향후 노출과 관련하여 부작용이 발생할 수 있는 성향 또는 개인에 대한 잠재적인 위험을 뜻합니다.
약속 〔sn_hcls_appointment〕	의료 서비스 조직의 환자에 대한 약속 예약 상세 정보를 저장합니다.
약속 참가자 〔sn_hcls_appointment_participant〕	약속 참가자의 상세 정보를 저장합니다.
속성 〔sn_hcls_characteristic_attribute〕	의료 서비스 요청을 제출할 때 환자가 선택한 프로그램 또는 프로그램 서비스와 연결된 특성 옵션을 저장합니다.
약속 예약 〔sn_hcls_book_appt_task〕	의료 서비스 케이스 또는 확장된 케이스 유형과 연결된 약속을 예약하기 위한 작업 상세 정보를 저장합니다.
클레임 진단 〔sn_hcls_claim_diagnosis〕	클레임에 대한 진단 정보를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션 테이블

테이블	설명
클레임 헤더 〔sn_hcls_claim_header〕	환자를 대신하여 지불자 조직에 제출된 메인 클레임의 상세 정보를 저장합니다.
클레임 라인 〔sn_hcls_claim_line〕	클레임 헤더와 관련된 항목의 상세 정보를 저장합니다.
의료 장치 설치 기반 항목 〔sn_hcls_medical_device_install_base_item〕	의료 장치의 상세 정보를 설치 기반 항목으로 저장합니다.
조건 〔sn_hcls_condition〕	우려할 수준에 다다른 조건, 문제, 진단 또는 기타 이벤트(상황, 문제 또는 임상 개념)에 대한 정보를 저장합니다.
투여량 정의 〔sn_hcls_dosage_definition〕	요청 정의 매개변수로 사용할 투여량 사양 [sn_hcls_dosage_specification] 테이블을 모델링합니다.
투여량 사양 〔sn_hcls_dosage_specification〕	프로그램과 연결된 의약품 제품 투여량에 대한 정보를 저장합니다.
투여량 변수 〔sn_hcls_dosage_variable〕	헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 애플리케이션의 의약품 처방 양식에 표시되는 투여량 사양에 대해 구성된 변수를 저장합니다.
발생 〔sn_hcls_encounter〕	의료 서비스를 제공하거나 환자의 건강 상태를 평가하기 위해 환자와 의료 서비스 제공자 간의 상호작용에 대한 정보를 저장합니다.
등록된 프로그램 〔sn_hcls_enrolled_program〕	환자가 등록된 프로그램을 저장합니다.
등록된 프로그램 서비스 〔sn_hcls_enrolled_program_service〕	프로그램 등록 프로세스의 일부로 환자에게 제공된 프로그램 서비스를 저장합니다.
의료 서비스 케이스 〔sn_hcls_case〕	의료 서비스 관련 케이스를 저장합니다. 주: 의료 서비스 케이스 〔sn_hcls_case〕 테이블은 추상적인 테이블이며 확장 가능합니다.
의료 서비스 코드 세트 〔sn_hcls_code_set〕	ServiceNow 인스턴스에서 사용할 수 있는 코드 세트의 상세 정보를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션 테이블

테이블	설명
의료 서비스 위치 〔sn_hcls_location〕	의료 서비스 조직과 연결된 위치에 대한 상세 정보를 저장합니다.
의료 서비스 조직 〔sn_hcls_organization〕	ServiceNow 인스턴스에 의료 조직의 상세 정보를 저장합니다.
의료 서비스 작업 〔sn_hcls_task〕	의료 서비스 케이스 또는 환자와 연결된 작업의 세부 정보를 의료 서비스 조직에 저장합니다. 주: 의료 서비스 작업 〔sn_hcls_task〕는 추상적인 테이블이며 확장 가능합니다.
예방 접종 〔sn_hcls_immunization〕	환자가 백신을 투여받은 이벤트 또는 환자, 임상의 또는 다른 당사자가 보고한 예방 접종 기록에 대한 환자 이벤트에 대한 정보를 저장합니다.
의약품 〔sn_hcls_medication〕	의약품 사용에 대한 진술을 작성할 뿐만 아니라 의약품을 처방, 조제 및 투여하기 위한 목적으로 의약품에 대한 정보를 저장합니다.
의약품 처방 〔sn_hcls_medication_prescription〕	환자에게 주문된 처방전에 대한 정보를 저장합니다.
구성원 계획 〔sn_hcls_member_plan〕	환자와 연결된 건강 보험 계획의 상세 정보를 저장합니다.
관찰 〔sn_hcls_observation〕	환자에 대한 측정 및 간단한 진단에 대한 정보를 저장합니다.
환자 〔sn_hcls_patient〕	의료 서비스 조직의 환자에 대한 상세 정보를 저장합니다.
정책 〔sn_hcls_policy〕	헬스케어 및 생명 과학 애플리케이션에서 환자와 공유하는 정책의 상세 정보를 저장합니다.
정책 동의 〔sn_hcls_policy_consent〕	환자를 대신하여 환자 또는 세대 구성원이 수락한 동의의 세부 정보를 저장합니다.
의사 〔sn_hcls_practitioner〕	의료 서비스 조직의 의사에 대한 상세 정보를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션 테이블

테이블	설명
의사 위치 〔sn_hcls_practitioner_facility〕	의사들이 의료 서비스를 제공하는 위치에 대한 상세 정보를 저장합니다.
의사 위치 전문 분야 〔sn_hcls_pract_location_specialty〕	의사가 특정 위치에서 조직에 제공할 수 있는 서비스 유형에 대한 세부 정보를 저장합니다.
의사 전문 분야 〔sn_hcls_practitioner_specialty〕	의사 전문 분야의 연결 상세 정보를 저장합니다.
사전 인증 진단 〔sn_hcls_pre_auth_diagnosis〕	의료 서비스에 대한 사전 인증과 관련된 진단 정보를 저장합니다.
사전 인증 항목 〔sn_hcls_pre_auth_item〕	의료 서비스에 대한 사전 인증 요청과 관련된 항목의 상세 정보를 저장합니다.
사전 인증 요청 〔sn_hcls_pre_auth_header〕	지불자 조직에서 제공하는 의료 서비스에 대한 인증 요청 상세 정보를 저장합니다.
절차 〔sn_hcls_procedure〕	환자를 대상으로 또는 환자에 대해 수행되었거나 수행된 작업에 대한 정보를 저장합니다. 작업은 수술과 같은 물리적인 개입, 또는 장기 서비스, 상담, 또는 최면 등의 개입이 덜한 사항일 수 있습니다.
프로그램 〔sn_hcls_program〕	의료 서비스 조직에서 제공하는 프로그램을 저장합니다.
프로그램 관계 〔sn_hcls_program_relationship〕	프로그램 및 프로그램 서비스 간의 연결 상세 정보를 저장합니다.
프로그램 서비스 〔sn_hcls_program_service〕	프로그램과 연결된 프로그램 서비스를 저장합니다.
소스 시스템 〔sn_hcls_source_system〕	ServiceNow 인스턴스에 외부 의료 서비스 시스템의 소스 및 대상 ID를 저장합니다.
보험 정보 업데이트 〔sn_hcls_insurance_info_task〕	의료 서비스 조직의 환자에 대한 보험 정보 업데이트에 대한 작업 상세 정보를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치된 플러그인

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 플러그인

플러그인	설명
Encryption Support 플러그인 (com.glide.encryption)	애플리케이션에서 EMR 시스템과 관련된 테이블 열과 첨부 파일을 암호화합니다 헬스케어 및 생명 과학 .
Business Location 플러그인 (com.snc.business_location)	의료 위치를 포함하는 조직 구조를 생성할 수 있습니다.
Customer Service Install Base Management 플러그인 (com.snc.install_base)	고객 서비스 에이전트가 정확한 제품, 해당 제품의 인스턴스 및 작동에 영향을 줄 수 있는 다른 엔터티로 쉽게 역추적할 수 있도록 판매된 제품, 설치 기반 항목 및 설치된 제품을 생성하여 고객의 설치 기반을 캡처합니다.
Document Templates 플러그인 (com.snc.document_templates)	HTML 및 PDF 문서 템플릿을 생성하여 표준 편지 또는 문서를 생성할 수 있습니다.
Customer Service Household 플러그인 (com.snc.household)	를 사용하면 세대를 생성하고, 세대 구성원을 정의하고, 세대 구성원 간의 관계를 식별할 수 있습니다.
플레이북 경험 코어 (com.glide.playbook_experience.config)	단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하고 상호 작용할 수 있습니다.

ServiceNow Store 설치된 애플리케이션

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 스토어 애플리케이션이 설치됨

앱	설명
플레이북 경험 구성요소 (now_playbook_exp)	페이지 및 의료 작업 공간에서 프로세스 실행을 UI 빌더 보고 상호작용하기 위해 플레이북 경험 구성요소에 액세스할 수 있습니다.
Playbook Experience(sn_playbook_exp)	비즈니스 프로세스 워크플로우를 실시간으로 보고 상호작용할 수 있습니다.
Customer Service Management(sn_csm_playbook)를 위한 플레이북	CSM 구성 가능 작업 공간 플레이북 경험을 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 스토어 애플리케이션이 설치됨

앱	설명
제품 카탈로그 관리 코어 (sn_prd_pm)	제품, 서비스 및 자원 사양을 정의하는 기본 제품 카탈로그 데이터 모델 및 기능과 이러한 사양을 기반으로 제품 오퍼링을 포함합니다
산업 핵심(com.sn_ind)	산업 수직 애플리케이션에 대한 공통 객체, 코드 아티팩트 및 요청 정의를 포함합니다.
CIWF UI 구성요소 (sn_ciwf_ui_cmpnt)	고객 및 산업 워크플로우 애플리케이션을 위한 공통 테마, 위젯 및 코드 아티팩트를 포함합니다.
CMDB CI Class Models	해당하는 경우 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목, 종속 관계를 포함하여 CMDB 클래스 계층 구조를 확장하는 의료 기기의 클래스 모델을 포함합니다.

설치되는 예약된 작업

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 예약된 작업 설치됨

예약된 작업	설명
만료된 정책 동의에 대한 비활성 상태 설정	정책 유효 기간이 만료되면 정책 동의의 상태를 비활성으로 설정합니다.

설치되는 비즈니스 규칙

Healthcare and Life Sciences Service Management 핵심 비즈니스 규칙 설치됨

비즈니스 규칙	테이블	규칙 기준	설명
구성원 플랜 추가/업데이트	보험 정보 업데이트 [sn_hcls_insurance_info_task]	업데이트 후	지불 유형이 보험으로 설정된 경우 구성원 계획을 업데이트합니다.
이름 자동 채우기	실무자 [sn_hcls_practitioner]	삽입 및 업데이트 전	실무자 [sn_hcls_practitioner] 테이블의 이름 필드가 설정되지 않은 경우 프리픽스, 지정된 이름, 성 또는 접미사 필드에서 이름 필드 값을 채웁니다.
환자가 자기 부담을 선택하는 경우 보험 지우기	보험 정보 업데이트 [sn_hcls_insurance_info_task]	업데이트 전	지불 유형이 자체 지불로 설정된 경우 지불자 필드를 업데이트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management 핵심 비즈니스 규칙 설치됨

비즈니스 규칙	테이블	규칙 기준	설명
설정되지 않은 경우 환자에 대한 소비자 작성	환자 [sn_hcls_patient]	삽입 후	환자가 생성된 후 소비자 기록을 생성하고 환자 기록에서 소비자 필드를 설정하고 소비자를 환자와 연결합니다.
복용량 정의 생성	복용량 사양 [sn_hcls_dosage_specification]	삽입 및 업데이트 전	투여량 사양에 대한 투여량 정의를 생성합니다.
복용량 변수 생성	복용량 사양 [sn_hcls_dosage_specification]	삽입 및 업데이트 전	사양 특성에 대한 복용량 변수를 생성합니다.
알레르기 테이블에 대한 환자 접근	알레르기 과민증 [sn_hcls_allergy]	쿼리 전	환자가 목록 또는 양식 뷰에서 알레르기 과민증[sn_hcls_allergy] 테이블을 쿼리할 때 Allergies - authorized to view before 쿼리를 실행합니다.
약속 테이블에 대한 환자 액세스	약속 [sn_hcls_appointment]	쿼리 전	환자가 목록 또는 양식 뷰에서 알레르기 과민증[sn_hcls_allergy] 테이블을 쿼리할 때 Allergies - authorized to view before 쿼리를 실행합니다.
케이스 테이블에 대한 환자 액세스	의료 케이스 [sn_hcls_case]	쿼리 전	환자가 목록 또는 양식 뷰에서 의료 케이스 [sn_hcls_case] 테이블을 쿼리할 때 쿼리 전에 # # ## ### ## ## ### 를 실행합니다.
클레임 헤더 테이블에 대한 환자 액세스	클레임 헤더 [sn_hcls_claim_header]	쿼리 전	환자가 목록 또는 양식 뷰에서 클레임 헤더 [sn_hcls_claim_header] 테이블을 쿼리할 때 ### ## - ## ## # # ### ## ### 을 실행합니다.
클레임 라인 테이블에 대한 환자 액세스	클레임 라인 [sn_hcls_claim_line]	쿼리 전	환자가 목록 또는 양식 뷰에서 클레임 라인 [sn_hcls_claim_line] 테이블을 쿼리할 때 ### ## - ## ## # # ### ## ### 을 실행합니다.
조건 테이블에 대한 환자 액세스	조건 [sn_hcls_condition]	쿼리 전	환자가 목록 또는 양식 뷰에서 조건 [sn_hcls_condition] 테이블을 쿼리할 때 ## - ## ## # # ## ### ## ### 실행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management 핵심 비즈니스 규칙 설치됨

비즈니스 규칙	테이블	규칙 기준	설명
방문 테이블에 대한 환자 접근	조우 [sn_hcls_encounter]	쿼리 전	환자가 목록 또는 양식 뷰에서 방문 [sn_hcls_encounter] 테이블을 쿼리할 때 ## - ## ## # # ## ### ## 만남을 실행합니다.
예방 접종 테이블에 대한 환자 액세스	예방 접종 [sn_hcls_immunization]	쿼리 전	환자가 목록 또는 양식 뷰에서 예방 접종 [sn_hcls_immunization] 테이블을 쿼리할 때 Immunization - authorized to view before query를 실행합니다.
의약품 테이블에 대한 환자 액세스	의약품 [sn_hcls_medication]	쿼리 전	환자가 목록 또는 양식 뷰에서 의약품 [sn_hcls_medication] 테이블을 쿼리할 때 ### - ## ## # # ## ### #### .
구성원 계획 테이블에 대한 환자 액세스	구성원 계획 [sn_hcls_member_plan]	쿼리 전	구성원 계획을 실행합니다 - 환자가 목록 또는 양식 뷰에서 구성원 계획 [sn_hcls_member_plan] 테이블을 쿼리할 때 쿼리 전에 # # ## ### #### .
관찰 테이블에 대한 환자 액세스	관찰 [sn_hcls_observation]	쿼리 전	환자가 목록 또는 양식 뷰에서 관찰 [sn_hcls_observation] 테이블을 쿼리할 때 ## - ## ## # # ## ### ## 관찰을 실행합니다.
환자 테이블에 대한 환자 액세스	환자 [sn_hcls_patient]	쿼리 전	환자가 목록 또는 양식 뷰에서 환자 [sn_hcls_patient] 테이블을 쿼리할 때 쿼리 앞에 ## ### ## 를 실행합니다.
절차 테이블에 대한 환자 액세스	절차 [sn_hcls_procedure]	쿼리 전	환자가 목록 또는 양식 뷰에서 절차 [sn_hcls_procedure] 테이블을 쿼리할 때 이전 ## ## # # ## ### ## ### 실행합니다.
기간 채우기	조우 [sn_hcls_encounter]	삽입 및 업데이트 전	방문 [sn_hcls_encounter] 테이블의 start_time 및 end_time 값에서 방문 기간을 계산하고 설정합니다.
관리 조직 필드 채우기	위치 [sn_hcls_location]	삽입 및 업데이트 전	아직 설정되지 않은 경우 상위 위치에서 관리하는 조직을 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management 핵심 비즈니스 규칙 설치됨

비즈니스 규칙	테이블	규칙 기준	설명
이름 채우기	환자 [sn_hcls_patient]	삽입 및 업데이트 전	환자 [sn_hcls_patient] 테이블의 이름 필드가 설정되지 않은 경우 프리픽스, 지정된 이름, 성 또는 접미사 필드에서 이름 필드 값을 채웁니다.
기본 구성원 계획 채우기	보험 정보 업데이트 [sn_hcls_insurance_info_task]	삽입 전	보험 정보 업데이트 [sn_hcls_insurance_info_task] 테이블의 기본 구성원 계획 필드에서 구성원 계획 정보를 채웁니다.
유효 기간 (시작) 유효 기간 채우기	정책 동의 [sn_hcls_policy_consent]	삽입 및 업데이트 전	동의가 제공된 날짜와 정책의 유효 기간을 기준으로 정책 동의의 유효 기간 값을 설정합니다.
실무자 NPI는 고유합니다.	실무자 [sn_hcls_practitioner]	삽입 및 업데이트 전	실무자 ID 또는 NPI 필드 값이 중복된 경우 삽입 또는 업데이트 작업을 중단합니다.
의료 케이스의 소비자 설정	의료 케이스 [sn_hcls_case]	삽입 및 업데이트 전	의료 케이스가 생성되거나 업데이트되면 의료 케이스 〔sn_hcls_case〕의 소비자 필드를 케이스와 연결된 환자로 설정합니다.
의료 판매 제품의 소비자 설정	의료 서비스 판매된 제품 [sn_hcls_sold_product]	삽입 및 업데이트 전	의료 판매 제품 [sn_hcls_sold_product] 테이블의 소비자 필드를 환자의 소비자 이름으로 설정합니다.
등록 날짜 설정	등록된 프로그램 서비스 [sn_hcls_enrolled_program_service]	업데이트 전	등록된 프로그램 서비스 상태가 등록됨으로 변경될 때 등록된 날짜 필드 값을 현재 날짜 및 시간으로 설정합니다.
등록 날짜 설정	등록된 프로그램 [sn_hcls_enrolled_program]	업데이트 전	등록된 프로그램 상태가 등록됨으로 변경되는 경우 등록된 날짜 필드 값을 현재 날짜 및 시간으로 설정합니다.
이행 날짜 설정	등록된 프로그램 서비스 [sn_hcls_enrolled_program_service]	업데이트 전	등록된 프로그램 서비스 상태가 이행됨으로 변경되면 이행된 날짜 필드 값을 현재 날짜 및 시간으로 설정합니다.
변수에서 복용량 상세 정보 설정	의약품 처방 [sn_hcls_medication_prescription]	삽입 및 업데이트 전	약물 처방의 복용량 특성에서 `## ## DosageCharacteristicsMapper` 스크립트 포함에 매핑된 대로 약물 처방의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management 핵심 비즈니스 규칙 설치됨

비즈니스 규칙	테이블	규칙 기준	설명
			복용량 상세 정보에 있는 실제 필드로 복사합니다.
표시 이름 설정	의약품 제품 모델 [sn_hcls_medication_product]	삽입 및 업데이트 전	의약품 제품의 표시 이름을 양식 코드가 추가된 제품 모델 이름으로 설정합니다.
관리 조직을 위치의 조직으로 설정	실무자 위치 [sn_hcls_practitioner_facility]	삽입 및 업데이트 전	서비스 조직 [sn_customer_service_organization] 테이블의 조직 필드를 위치의 관리 조직으로 설정합니다.
환자 자기 부담 설정	보험 정보 업데이트 [sn_hcls_insurance_info_task]	업데이트 후	케이스 상태가 완료 종결로 변경되고 지불 유형이 자기 부담으로 선택된 경우 환자 자체 부담, 보험 확인됨 및사전 승인 완료됨 필드 값을 True로 설정합니다.
정책에 따라 정책 동의 비활성 설정	환자 [sn_hcls_patient]	업데이트 후	정책 상태가 비활성으로 업데이트되면 정책 동의 기록을 비활성으로 설정합니다.
실무자 사용자로부터 사용자 설정	실무자 위치 [sn_hcls_practitioner_facility]	삽입 전	서비스 조직 구성원 [sn_csm_service_organization_member] 테이블의 사용자 필드를 실무자의 사용자 필드로 설정합니다.
HC 케이스에 대한 문서 플로우 트리거	의료 케이스 [sn_hcls_case]	삽입 및 업데이트 후	입력으로 케이스 참조가 구성된 모든 문서 결정을 평가하고 결정 조건이 충족되면 연결된 문서 템플릿에 대한 문서 워크플로우를 시작합니다.
환자의 소비자 정보 업데이트	환자 [sn_hcls_patient]	업데이트 후	연결된 환자 기록의 소비자 기록에 전화 번호 및 이메일 필드를 설정합니다.
문서 업데이트 생성됨	첨부 파일 [sys_attachment]	삽입 후	의료 케이스 [sn_hcls_case] 테이블의 문서 생성 필드를 생성되거나 첨부된 문서의 이름으로 업데이트합니다.
용량 사양으로 필드 업데이트	의약품 처방 [sn_hcls_medication_prescription]	삽입 및 업데이트 전	의약품 처방에 대한 복용량 사양에서 1차, 2차 및 3차 진단 필드 값을 업데이트합니다.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management 핵심 비즈니스 규칙 설치됨

비즈니스 규칙	테이블	규칙 기준	설명
정책 동의에 대한 환자 업데이트	환자 [sn_hcls_patient]	삽입 후	새로 생성된 환자 기록에 대한 정책 동의 기록의 환자 이름을 업데이트합니다.
정책에 대한 고유 문서 템플릿 확인	정책 [sn_hcls_policy]	삽입 및 업데이트 전	하나의 활성 정책만 문서 템플릿과 연결되어 있는지 확인합니다.
환자 확인 및 설정	의료 서비스 작업 [sn_hcls_task]	삽입 전	의료 작업 [sn_hcls_task] 테이블에 환자 값을 설정합니다.
SSN 확인 및 설정	환자 [sn_hcls_patient]	삽입 및 업데이트 전	환자 [sn_hcls_patient] 테이블의 주민등록번호 필드에 마지막 4자리만 설정되어 있는지 확인하고 - `** ## ####` 데이터베이스의 값을 설정합니다.
관계 확인 및 구독자 업데이트	구성원 계획 [sn_hcls_member_plan]	삽입 및 업데이트 전	관계가 자신으로 설정된 경우 구독자를 환자로 설정합니다. 구독자가 설정된 경우 관계 필드 값의 유효성을 확인합니다.

주:
쿼리 전 비즈니스 규칙에 대한 자세한 내용은 쿼리 이전 비즈니스 규칙을 참조하세요.

헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 테이블

애플리케이션과 함께 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 설치되는 테이블을 사용하면 워크플로우에 대한 데이터 모델, 작업 및 제품 오퍼링을 결정할 수 있습니다 헬스케어 및 생명 과학 .

데이터 모델에 대한 헬스케어 및 생명 과학 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델.

알레르기 과민증 표

알레르기 과민증(sn_hcls_allergy) 표에는 알레르기 또는 과민증의 임상 평가에 대한 정보가 저장됩니다. 특정 물질 또는 물질 등급에 대한 향후 노출에 대한 부작용을 일으키는 성향 또는 개인에 대한 잠재적 위험.

주요 기능

- 환자와 관련된 알레르기 또는 과민증을 보관합니다.
- 알레르기 코드, 유형, 범주, 중요도, 임상 상태, 기록 날짜 및 발병 날짜가 포함됩니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

알레르기 과민증 양식 필드

필드	데이터 유형	설명
발병 연령	문자열	개인이 알레르기 또는 과민증을 처음 경험하는 나이.
알레르기 과민증 코드	참조	알레르기 또는 과민증의 식별자입니다.
범주	선택 목록	알레르기 또는 과민증과 관련하여 식별된 물질의 범주입니다. 기본적으로 다음 범주를 사용할 수 있습니다. • 생물학적 • 환경 • 음식 • 의약품 사용 가능한 범주에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 알레르기 과민증 범주 를 참조하세요.
임상 상태	선택 목록	임상 시험 중인 알레르기 또는 과민증의 상태. 기본적으로 다음 상태를 사용할 수 있습니다. • 활성 • 비활성 • 해결 일시 사용 가능한 상태에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 알레르기 과민증 임상 상태를 참조하세요.
중요도	선택 목록	식별된 물질에 대한 반응의 잠재적인 임상적 위해성 또는 심각성 추정치. 기본적으로 다음 유형을 사용할 수 있습니다. • 높음 • 낮음 • 에 접근할 수 없음 사용 가능한 형식에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 알레르기 과민증 중요도 유형을 참조하세요.
발병 날짜	날짜/시간	알레르기 또는 과민증이 시작된 날짜 및 시간입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

알레르기 과민증 양식 필드

필드	데이터 유형	설명
기록된 날짜	날짜/시간	알레르기 또는 과민증의 첫 번째 버전이 애플리케이션에 기록된 날짜입니다.
방문	참조	이 알레르기 과민증이 주장된 동안의 의료 이벤트입니다.
외부 ID	문자열	EMR(전자 의료 기록) 시스템의 기록 식별자입니다.
번호	문자열	알레르기 과민증의 영숫자 프로파일 식별자입니다. 이 값은 자동 생성되며 인스턴스에 새 알레르기 또는 과민 ServiceNow 증을 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 ALLR00001001입니다. 주: 번호를 사용자 지정하려면 알레르기 과민증 〔sn_hcls_allergy〕 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.
환자	참조	알레르기 또는 과민증이 있는 환자.
소스	참조	ServiceNow 인스턴스의 외부 의료 서비스 시스템에 대한 소스 시스템 상세 정보입니다.
유형	선택 목록	반응 위험에 대한 근본적인 생리학적 메커니즘. 기본적으로 다음 유형을 사용할 수 있습니다. • 알레르기 • 과민증 사용 가능한 형식에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 알레르기 과민증 유형을 참조하세요.
검증 상태	선택 목록	식별된 물질에 대한 반응의 성향 또는 잠재적 위험과 관련된 확실성에 대한 주장. 기본적으로 다음 상태를 사용할 수 있습니다. • 확인됨 • 오류로 입력됨 • 반박됨 • 확인되지 않음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

알레르기 과민증 양식 필드

필드	데이터 유형	설명
		사용 가능한 상태에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 알레르기 과민증 확인 상태를 참조하세요.

약속 테이블

약속 〔sn_hcls_appointment〕 테이블은 의료 조직의 환자에 대한 약속 예약 상세 정보를 저장합니다.

주요 기능

- 환자와 관련된 모든 약속을 저장합니다.
- 약속 유형, 상태, 서비스 유형, 서비스 범주, 시작 및 종료 시간, 우선순위, 위치, 실무자가 포함됩니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

약속 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
실제 종료 시간	날짜/시간	약속의 실제 종료 날짜 및 시간입니다.
실제 시작 시간	날짜/시간	약속의 실제 시작 날짜 및 시간입니다.
추가 의견	문자열	약속 시 제공된 약속을 뒷받침하는 상세 정보 또는 확장된 정보입니다.
약속 ID	문자열	EMR(전자 의료 기록) 시스템에 입력된 약속의 식별자입니다.
약속 상태	선택 목록	약속의 상태입니다. 기본적으로 다음 상태를 사용할 수 있습니다. • 도착함 • 예약됨 • 취소됨 • 체크인됨 • 오류로 입력됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

약속 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
		• 이행됨 • 방문 안 함 • 보류 중 • 제안됨 • 대기 명단 사용 가능한 상태에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 약속 상태를 참조하세요.
약속 유형	선택 목록	슬롯에 예약된 약속 또는 환자의 스타일입니다. 기본적으로 다음 유형을 사용할 수 있습니다. • 검 진 • 긴급 • 추가 작업 • 일상적 • 직접 방문 약속 유형에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 약속 유형을 참조하세요.
케이스	참조	이 약속과 관련된 케이스입니다.
조건	참조	약속과 연결된 조건입니다.
설명	문자열	모임 요청 또는 약속 목록의 제목에 표시되는 약속에 대한 간략한 설명입니다.
약속 기간	지속 시간	약속의 실제 기간입니다.
위치	참조	약속 위치입니다.
번호	문자열	약속의 영숫자 프로파일 식별자입니다. 이 값은 자동으로 생성되며 인스턴스에 새 약속을 ServiceNow 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 APPT00001001입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

약속 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
		주: 번호를 사용자 지정하려면 약속 〔sn_hcls_appointment〕 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.
관찰 결과	참조	약속과 관련된 관찰 결과입니다.
환자	참조	환자의 이름입니다.
환자 지침	문자열	약속에 대한 환자 대면 정보입니다. 예를 들어, 전날 밤 8시부터 소개나 금식을 가져오도록 요청하십시오.
실무자	참조	의사로 추가된 사람입니다. 약속과 연결된 실무자는 약속 참가자 [sn_hcls_appointment_participant] 테이블에서 참조됩니다.
우선순위	참조	우선순위를 다시 지정해야 하는 경우 정보에 입각한 결정을 내리는 데 사용되는 약속의 긴급도입니다.
절차	참조	약속의 일부로서 환자에 대해, 환자와 함께 또는 환자를 위해 수행되는 활동입니다.
요청된 종료 시간	날짜/시간	환자가 요청한 약속의 제안된 종료 날짜 및 시간.
요청된 시작 시간	날짜/시간	환자가 요청한 약속의 제안된 시작 날짜 및 시간입니다.
서비스 범주	참조	이 약속 중에 수행할 서비스의 광범위한 범주입니다. 서비스 범주에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 서비스 범주 를 참조하세요.
서비스 유형	참조	이 약속 동안 수행할 특정 서비스입니다. 서비스 유형에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 서비스 유형을 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

약속 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
소스	참조	ServiceNow 인스턴스의 외부 의료 서비스 시스템에 대한 소스 시스템 상세 정보입니다.
전문 분야	참조	이 약속에서 요청된 서비스를 수행하는 데 필요한 실무자의 전문 분야.

약속 참가자 테이블

약속 참가자 [sn_hcls_appointment_participant] 테이블에는 실무자를 포함한 약속의 참가자 상세 정보가 저장됩니다.

주요 기능

- 약속과 관련된 참가자 상세 정보를 저장합니다.
- 약속 이름, 실무자 범주, 참가자 유형 및 실무자 ID가 포함됩니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

약속 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
약속	참조	EMR(전자 의료 기록) 시스템에 입력된 약속의 식별자입니다.
참가자 유형	선택 목록	참가자 유형입니다. 기본적으로 다음 유형을 사용할 수 있습니다. • 조직 • 실무자 • 의뢰 환자
실무자 ID	참조	EMR 시스템에 입력한 실무자의 식별자입니다.
실무자 범주	선택 목록	실무자의 범주 기본적으로 다음 범주를 사용할 수 있습니다. • 참석 중 • 컨설팅 • 추천 제공자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

약속 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
		• 수술진 • 방문

속성 테이블

속성 [sn_hcls_characteristic_attribute] 테이블에는 의료 요청을 제출할 때 환자가 선택한 프로그램 또는 프로그램 서비스와 관련된 특성 옵션이 저장됩니다.

주요 기능

- 엔터티를 의료 케이스 유형과 연결합니다.
- 프로그램 [sn_hcls_program], 프로그램 서비스 [sn_hcls_program_service], 특성 [sn_prd_pm_characteristic], 특성 옵션 [sn_prd_pm_characteristic_option] 및 의료 케이스 유형 테이블 간의 연결을 저장합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

약속 예약 테이블

약속 예약[sn_hcls_book_appt_task] 테이블에는 의료 케이스 또는 확장된 케이스 유형과 연결된 약속을 예약하기 위한 작업 상세 정보가 저장됩니다.

주요 기능

- 의료 작업 [sn_hcls_task] 테이블을 확장하여 의료 케이스 또는 확장된 케이스 유형과 연결된 약속 예약에 대해 생성된 작업 상세 정보를 저장합니다.
- 작업 번호, 짧은 설명, 할당 그룹, 환자, 절차, 실무자, 상위 케이스 및 작업 상태를 포함합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

약속 예약 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
할당 그룹	참조	약속 예약 작업이 할당된 구성원의 그룹입니다.
번호	문자열	약속 예약 작업의 영숫자 프로파일 식별자입니다. 이 값은 자동으로 생성되며 인스턴스에 새 약속 예약 작업을 ServiceNow 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 APPTS00001001입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

약속 예약 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
		주: 번호를 사용자 지정하려면 약속 예약 [sn_hcls_book_appt_task] 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.
환자	참조	환자의 이름입니다.
상위 케이스	참조	약속 예약 작업과 연결된 의료 케이스 또는 확장 케이스 유형입니다.
실무자	참조	의사로 추가된 사람입니다.
절차	참조	약속의 일부로서 환자에 대해, 환자와 함께 또는 환자를 위해 수행되는 활동입니다.
간단한 설명	문자열	약속 예약 작업에 대한 간략한 설명입니다.
상태	선택 목록	약속 예약 작업의 상태입니다. 기본적으로 약속 예약에 대해 다음 작업 상태를 사용할 수 있습니다. • 취소됨 • 완료함 • 요청됨

클레임 진단 테이블

클레임 진단 테이블 [sn_hcls_claim_diagnosis]은 클레임에 대한 진단 정보를 저장합니다.

주요 기능

- 클레임에 사용할 진단 코드를 저장합니다.
- 클레임 및 진단 정보를 모두 포함합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

클레임 진단 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
클레임	참조	환자를 대신하여 지불자 조직에 제출된 관련 클레임입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클레임 진단 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
클레임 라인	참조	클레임 헤더와 관련된 항목의 상세 정보를 포함하는 연결된 클레임 라인입니다.
진단 코드	참조	의료 종사자가 내린 진단을 나타내는 데 사용되는 코드입니다.

클레임 헤더 테이블

클레임 헤더〔sn_hcls_claim_header〕테이블에는 환자를 대신하여 지불자 조직에 제출된 기본 클레임의 세부 정보가 저장됩니다.

테이블에는 다음과 같은 기능이 있습니다.

- 환자를 대신하여 지불자 조직에 제출된 기본 클레임을 저장합니다.
- 여러 클레임 라인을 포함할 수 있습니다.
- 지불자, 트랜잭션 제어 번호, 유형, 상태, 환자, 회원 플랜, 의료 기록 번호, 계좌 번호, 다양한 날짜와 금액을 포함합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

클레임 헤더 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
판결 금액	통화	기본 지불자가 서비스에 대해 지불한 조정된 금액입니다.
청구된 DRG 코드	문자열	청구된 진단 관련 그룹의 진단 관련 그룹(DRG) 코드입니다.
클레임 금액	통화	클레임과 함께 제출된 원래 금액입니다.
수락된 날짜	날짜	지불자 조직에서 클레임을 수락한 날짜입니다.
판결 날짜	날짜	지불에 대한 클레임이 판결된 날짜입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클레임 헤더 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
지불된 날짜	날짜	지불자 조직에서 클레임을 지불한 날짜입니다.
제출된 날짜	날짜	클레임이 지불자 조직에 제출된 날짜입니다.
수수료 감면 금액	통화	원래 클레임 금액과 조정된 지불 금액 간의 차이입니다.
의료 기록 번호	문자열	전자 의료 기록(EMR) 시스템에 입력된 환자의 의료 기록 번호(MRN)입니다.
구성원 계획	참조	환자와 연결된 구성원 계획입니다.
이름	문자열	클레임 헤더를 식별하기 위한 이름입니다.
번호	문자열	클레임 헤더의 영숫자 프로파일 식별자입니다. 이 값은 자동으로 생성되며 인스턴스에 새 클레임 헤더를 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 CLAIMHDR00001001입니다. **주:** 번호를 사용자 지정하려면 클레임 헤더 [sn_hcls_claim_header] 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.
지불된 금액	통화	환자가 지불해야 할 금액입니다.
환자	참조	청구를 대신하여 청구를 제출한 환자입니다.
환자 계정 번호	문자열	EMR 시스템에 입력된 환자 계정 번호입니다.
환자 미지급 금액	통화	환자가 책임져야 하는 금액입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클레임 헤더 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
지불자	참조	지불 조직으로 나열된 회사의 이름입니다.
사전 승인 헤더	참조	관련된 사전 승인 요청입니다.
발언	문자열	클레임에 대한 설명 또는 추가 정보입니다.
서비스 제공자	참조	환자에게 서비스를 제공한 실무자입니다.
서비스 제공자 ID	문자열	환자에게 제품 또는 서비스를 제공한 실무자의 식별자입니다.
소스	참조	ServiceNow 인스턴스의 외부 의료 서비스 시스템에 대한 소스 시스템 상세 정보입니다.
상태	선택 목록	클레임의 상태입니다. 기본적으로 다음 상태를 사용할 수 있습니다. • 활성 • 취소됨 • 거부됨 • 초안 • 오류로 입력됨 • 보류 중 • 유료 • 일시 중단됨 사용 가능한 상태에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 클레임 상태를 참조하세요.
트랜잭션 통제 번호	문자열	지불자 시스템의 클레임 고유 식별자입니다.
유형	선택 목록	클레임의 유형입니다. 기본적으로 다음 유형을 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클레임 헤더 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
		• 기관 • 경구 • 의약 • 전문가용 • 안과 사용 가능한 클레임 유형에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 클레임 유형을 참조하세요.

클레임 라인 테이블

클레임 라인 〔sn_hcls_claim_line〕 테이블에는 클레임 헤더와 관련된 항목의 상세 정보가 저장됩니다.

주요 기능

- 클레임 헤더와 관련된 항목을 저장합니다.
- 지불자, 제공자 통제 번호, 라인 제목, 라인 번호, 상위 클레임, 라인 상태, 관련 절차, 위치, 실무자, 서비스 시작 및 종료 날짜, 다양한 금액 및 코드가 포함됩니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

클레임 라인 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
판결 금액	통화	클레임 라인과 연결된 서비스에 대해 지불한 조정된 금액입니다.
클레임	참조	클레임 라인과 연결된 원래 클레임입니다.
코드 수정자	문자열	정의를 변경하지 않고 프로시저 코드를 자세히 설명하는 데 도움이 되는 한정자입니다.
설명	문자열	클램 라인에 대한 추가 정보입니다.
일/단위	문자열	제공된 서비스의 일 수 또는 단위 수입니다.
예외 코드	문자열	클레임 라인과 관련된 예외 코드입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클레임 라인 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
수수료 감면	통화	원래 클레임 금액과 조정된 지불 금액 간의 차이입니다.
라인 번호	문자열	클레임에 제출된 서비스를 구별하기 위한 순차적 번호입니다.
라인 상태	선택 목록	전체 클레임이 아닌 클레임 라인의 상태입니다. 기본적으로 다음 상태를 사용할 수 있습니다. • 활성 • 취소됨 • 거부됨 • 초안 • 오류로 입력됨 • 보류 중 • 유료 • 일시 중단됨 사용 가능한 상태에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 클레임 상태를 참조하세요.
라인 제목	문자열	클레임 라인을 식별하기 위한 이름입니다.
위치	참조	서비스가 수행된 위치입니다.
국가 의약품 코드	문자열	NDC(국가 의약품 코드) 청구 지침에 명시된 서비스에 포함된 의약품 코드입니다.
번호	문자열	클레임 라인의 영숫자 프로파일 식별자입니다. 이 값은 자동으로 생성되며 인스턴스에 새 클레임 라인을 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 CLAIMLN00001001입니다. 주: 번호를 사용자 지정하려면 클레임 라인 (sn_hcls_claim_line) 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클레임 라인 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
원본 트랜잭션 통제 번호	문자열	지불자 시스템에서 원래 클레임의 고유 식별자입니다.
지불된 금액	통화	지불한 총 금액 또는 클레임 라인과 연결된 서비스입니다.
절차 코드	참조	클레임과 연결된 특정 절차를 식별하는 코드입니다. 코드는 CPT(Current Procedural Terminology) 또는 HCPCS(Healthcare Common Procedure Coding System) 코딩 시스템을 기반으로 합니다. 사용 가능한 코드에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 절차 코드를 참조하세요.
제공자 통제 번호	문자열	추적 및 청구 목적으로 서비스 제공자가 서비스에 할당한 번호입니다.
수익 코드	문자열	클레임 라인과 연결된 수익 그룹화 코드입니다.
서비스 종료 날짜	날짜	클레임 라인의 서비스 종료 날짜입니다.
서비스 가격	통화	클레임 라인과 연결된 서비스의 가격입니다.
서비스 제공자	참조	환자에게 서비스를 제공한 실무자입니다.
서비스 시작 날짜	날짜	클레임 라인의 서비스 시작 날짜입니다.
소스	참조	ServiceNow 인스턴스의 외부 의료 서비스 시스템에 대한 소스 시스템 상세 정보입니다.
치아 코드	문자열	서비스가 수행된 치아의 코드입니다. 치과 제공자에게만 적용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건 테이블

조건(sn_hcls_condition) 테이블에는 우려 수준까지 상승한 조건, 문제, 진단 또는 기타 이벤트, 상황, 이슈 또는 임상 개념에 대한 정보가 저장됩니다.

주요 기능

- 환자가 보고하거나 진단했을 수 있는 모든 의학적 상태 또는 질병을 저장합니다.
- 상태 코드, 해부학적 위치, 범주, 임상 상태, 기록된 날짜 및 발병 날짜가 포함됩니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

조건 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
해부학적 위치	참조	조건이 나타난 신체 부위입니다.
범주	선택 목록	조건의 범주입니다. 기본적으로 다음 범주를 사용할 수 있습니다. • 진단 • 문제 사용 가능한 범주에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 조건 범주 를 참조하세요.
임상 상태	선택 목록	임상시험 중인 피험자의 상태. 기본적으로 다음 상태를 사용할 수 있습니다. • 활성 • 비활성 • 반복 • 재발 • 완화 • 해결 일시 사용 가능한 상태에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 조건 임상 상태를 참조하세요.
조건 코드	참조	조건, 문제 또는 진단의 식별자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
기록된 날짜	날짜/시간	조건이 애플리케이션에 처음 기록된 날짜 및 시간입니다. 이 필드는 자동으로 현재 날짜 및 시간으로 설정됩니다.
방문	참조	이 조건이 생성되거나 이 기록 생성과 밀접하게 연결된 의료 이벤트
외부 식별자	문자열	EMR(전자 의료 기록) 시스템의 기록 식별자입니다.
번호	문자열	조건의 영숫자 프로파일 식별자입니다. 이 값은 자동 생성되며 인스턴스에 새 조건을 ServiceNow 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 COND0000100 1입니다. 주: 번호를 사용자 지정하려면 조건 〔sn_hcls_condition〕 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.
발병 연령	문자열	개인이 질병 또는 장애의 상태나 증상을 획득, 개발 또는 처음 경험하는 연령.
발병 날짜	날짜/시간	임상의의 의견에 따라 상태가 시작된 날짜 및 시간.
환자	참조	상태 기록과 연결된 환자입니다.
소스	참조	ServiceNow 인스턴스의 외부 의료 서비스 시스템에 대한 소스 시스템 상세 정보입니다.
검증 상태	선택 목록	상태의 임상 상태를 지원하거나 거부하는 검증 상태입니다. 기본적으로 다음 상태를 사용할 수 있습니다. • 확인됨 • 차등 • 오류로 입력됨 • 임시 • 반박됨 • 확인되지 않음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
		사용 가능한 상태에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 조건 확인 상태를 참조하세요.

복용량 정의 테이블

복용량 정의 〔sn_hcls_dosage_definition〕 테이블은 요청 정의 매개변수로 사용할 복용량 사양 〔sn_hcls_dosage_specification〕 테이블을 모델링합니다.

주요 기능

- 요청 정의 [sn_ind_request_definition] 테이블을 확장합니다.
- 복용량 사양 [sn_hcls_dosage_specification] 테이블을 참조합니다.
- 복용량 사양 [sn_hcls_dosage_specification] 테이블에 저장된 약물 처방 상세 정보, 복용량 사양 게시 상태, 복용량 사양과 관련된 프로그램 및 진단 세부 정보가 포함됩니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

복용량 정의 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
활성	true/ false	복용량 사양을 활성화하기 위한 옵션입니다.
설명	문자열	복용량 사양에 대한 추가 정보입니다.
복용량 정의	참조	복용량 사양 [sn_hcls_dosage_specification] 테이블을 모델링합니다.
의약 제품	참조	환자에게 처방되는 의약품.
이름	문자열	복용량 사양을 식별하는 이름입니다.
1차 진단	참조	의사가 의료 서비스 요청 사유로 제출한 환자의 주요 조건입니다.
프로그램	참조	의약품 관련 프로그램,

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

복용량 정의 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
2차 진단	참조	의사가 제출한 환자에게 존재할 수 있는 공존 조건.
상태	문자열	복용량 사양의 상태입니다. 복용량 사양을 게시하지 않은 경우 이 필드는 자동으로 초안으로 설정됩니다. 복용량 사양을 이미 게시한 경우 이 필드는 게시됨으로 자동 설정됩니다.
3차 진단	참조	의사가 환자에게 권장하는 고도로 전문화된 의료 서비스.

복용량 사양 표

복용량 사양(sn_hcls_dosage_specification) 테이블에는 프로그램과 관련된 의약품 제품 복용량에 대한 정보가 저장됩니다.

주요 기능

- 사양 [sn_prd_pm_specification] 테이블을 확장합니다.
- 사양 특성 [sn_prd_pm_specification_characteristic] 테이블과 일대다 관계가 있습니다.
- 약물 처방 상세 정보, 복용량 사양 게시 상태, 복용량 사양과 관련된 프로그램 및 진단 세부 정보가 포함됩니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

복용량 사양 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
활성	true/ false	복용량 사양을 활성화하기 위한 옵션입니다.
설명	문자열	복용량 사양에 대한 추가 정보입니다.
복용량 정의	참조	복용량 사양 [sn_hcls_dosage_specification] 테이블을 모델링합니다.
의약 제품	참조	환자에게 처방되는 의약품.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

복용량 사양 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
이름	문자열	복용량 사양을 식별하는 이름입니다.
1차 진단	참조	의사가 의료 서비스 요청 사유로 제출한 환자의 주요 조건입니다.
프로그램	참조	의약품 관련 프로그램,
2차 진단	참조	의사가 제출한 환자에게 존재할 수 있는 공존 조건.
상태	문자열	복용량 사양의 상태입니다. 복용량 사양을 게시하지 않은 경우 이 필드는 자동으로 초안으로 설정됩니다. 복용량 사양을 이미 게시한 경우 이 필드는 게시됨으로 자동 설정됩니다.
3차 진단	참조	의사가 환자에게 권장하는 고도로 전문화된 의료 서비스.

복용량 변수 테이블

복용량 변수 〔sn_hcls_dosage_variable〕 테이블에는 애플리케이션의 의약품 처방 양식 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 에 표시된 복용량 사양에 대해 구성된 변수가 저장됩니다.

주요 기능

- 변수 [var_dictionary] 테이블을 확장합니다.
- 복용량 정의 [sn_hcls_dosage_definition] 테이블을 참조합니다.
- 투여량 사양에 추가할 때 변수를 포함합니다. 예를 들어, 수량, 승인된 리필 수, 환자에 대한 지침, 복용량 및 하루 최대 복용량이 있습니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

방문 테이블

방문 〔sn_hcls_encounter〕 테이블에는 의료 서비스를 제공하거나 환자의 건강 상태를 평가하기 위한 환자와 의료 제공자 간의 상호 작용에 대한 정보가 저장됩니다.

주요 기능

- 환자가 의사와 겪은 모든 만남을 저장합니다.
- 방문 유형, 서비스 유형, 실무자, 방문 위치, 방문 시작 및 종료 시간을 포함합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

방문 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
약속	참조	약속이 이행됨으로 표시되고 방문에 연결되었습니다.
지속 시간	지속 시간	참가자가 참여한 방문 중 시간입니다. 이 필드는 방문의 시작 시간과종료 시간 사이의 기간으로 자동 설정됩니다.
방문 유형	참조	방문 유형입니다.
종료 시간	날짜/시간	환자의 방문 참여가 종료된 날짜 및 시간입니다.
외부 ID	문자열	EMR(전자 의료 기록) 시스템의 기록 식별자입니다.
위치	참조	만남이 발생하는 의료 위치입니다.
번호	문자열	영숫자 프로파일 방문의 식별자입니다. 이 값은 자동 생성되며 인스턴스에 새 방문을 ServiceNow 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 ENC00001001입니다. 주: 번호를 사용자 지정하려면 방문 (sn_hcls_encounter) 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.
상위 방문	참조	방문과 관련된 상위 의료 이벤트입니다.
환자	참조	방문에 관련된 환자입니다.
실무자	참조	만남에 관련된 실무자.
우선순위 유형	참조	우선순위를 다시 지정해야 하는 경우 정보에 입각한 결정을 내리는 데 사용되는 방문의 긴급도입니다.
서비스 제공자	참조	방문에 포함된 서비스를 담당하는 의료 조직입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

방문 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
서비스 유형	참조	제공될 서비스의 광범위한 범주입니다. 사용 가능한 형식에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 서비스 유형을 참조하세요.
소스	참조	ServiceNow 인스턴스의 외부 의료 서비스 시스템에 대한 소스 시스템 상세 정보입니다.
시작 시간	날짜/시간	환자의 방문 참여가 시작된 날짜 및 시간입니다.
상태	선택 목록	방문 상태입니다. 기본적으로 다음 상태를 사용할 수 있습니다. • 도착함 • 취소됨 • 오류로 입력됨 • 마침 • 진행 중 • 휴가 중 • 계획된 • 환자 분류됨 • 알 수 없음 사용 가능한 상태에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 발생 상태를 참조하세요.

등록된 프로그램 테이블

등록된 프로그램 [sn_hcls_enrolled_program] 테이블에는 환자가 등록된 프로그램이 저장됩니다.

주요 기능

- 설치 기반 항목 [sn_install_base_item] 테이블을 지원되는 모든 등록된 프로그램으로 확장합니다.
- 환자에게 판매된 등록된 프로그램을 저장합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

등록된 프로그램 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
등록 날짜	날짜	환자가 프로그램에 등록된 날짜입니다.
요청된 날짜	날짜	환자가 프로그램 등록을 요청한 날짜입니다.
상태	정수	등록 프로그램의 상태입니다. 상태는 다음 유형 중 하나입니다. • 취소됨 • 등록됨 • 이행됨 • 이행 보류 중 • 거부됨 • 요청됨
번호	문자열	등록된 프로그램의 영숫자 프로파일 식별자입니다. 이 값은 자동으로 생성되며 인스턴스에 새 관찰 ServiceNow 을 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 ENPG00001001입니다. 주: 번호를 사용자 지정하려면 등록된 프로그램 〔sn_hcls_enrolled_program〕 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.
환자	참조	환자로 프로그램에 등록된 소비자입니다.
프로그램 이름	참조	등록된 프로그램을 식별하는 이름입니다.

등록된 프로그램 서비스 테이블

등록된 프로그램 서비스 [sn_hcls_enrolled_program_service] 테이블에는 프로그램 등록 프로세스의 일부로 환자에게 제공된 프로그램 서비스가 저장됩니다.

주요 기능

- 설치 기반 항목 [sn_install_base_item] 테이블을 지원되는 모든 등록된 프로그램 서비스로 확장합니다.
- 환자에게 판매된 등록된 프로그램 서비스를 저장합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

등록된 프로그램 서비스 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
등록 날짜	날짜	환자가 프로그램 서비스에 등록된 날짜입니다.
이행한 날짜	날짜	환자에 대한 서비스가 이행된 날짜입니다.
요청된 날짜	날짜	환자가 서비스를 요청한 날짜입니다.
상태	정수	등록 프로그램 서비스의 상태입니다. 상태는 다음 유형 중 하나입니다. • 취소됨 • 등록됨 • 이행됨 • 이행 보류 중 • 거부됨 • 요청됨
번호	문자열	등록된 프로그램 서비스의 영숫자 프로파일 식별자입니다. 이 값은 자동으로 생성되며 인스턴스에 새 관찰 ServiceNow 을 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 ENSRV00001001입니다. 주: 번호를 사용자 지정하려면 등록된 프로그램 서비스 [sn_hcls_enrolled_program_service] 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.
환자	참조	프로그램에 환자로 등록된 소비자 또는 계정입니다.
프로그램 서비스	참조	등록된 프로그램 서비스를 식별하는 이름입니다.

의료 케이스 테이블

의료 케이스 [sn_hcls_case] 테이블은 추상 테이블이며 의료 관련 케이스를 저장하는 확장 가능한 테이블입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주요 기능

- 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블을 확장하여 환자와 관련된 모든 의료 케이스를 저장합니다. 자세한 내용은 고객 서비스 관리와 함께 설치되는 테이블을 참조하십시오.
- 환자 필드를 선택적 필드로 포함하고 환자 [sn_hcls_patient] 테이블에 대한 참조를 포함합니다. 자세한 내용은 환자 테이블 문서를 참조하십시오.
- 의약품 프로그램 등록, 임상시험 등록, 청구 조회 및 환자 예약 요청을 포함한 의료 케이스 유형을 활성화합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

의료 코드 세트 테이블

의료 코드 세트 〔sn_hcls_code_set〕 테이블에는 인스턴스에서 사용할 수 있는 ServiceNow 코드 세트의 상세 정보가 저장됩니다.

주요 기능

- 의료 전문 분야, 서비스, 절차, 만남을 포함한 HL7 기반 데이터 테이블을 활성화합니다.
- 모든 HL7 데이터를 특성 형식, 코드 및 이름이 있는 코드 집합으로 그룹화할 수 있습니다.
- 기본적으로 는 다음 HL7 기반 데이터 테이블을 지원합니다.
  - 치료 전문 분야
  - 조건
  - 관찰 결과
  - 절차
  - 알레르기 과민증
  - 방문
  - 신체 부위
  - 서비스 유형
  - 서비스 범주
  - 우선순위
  - 의약품 코드
  - 의약품 양식 코드
  - 실무자 유형

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

의료 코드 세트 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
코드	문자열	기호, 표현식 또는 둘 다를 포함하는 코드 값입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 코드 세트 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
코드 시스템 ID	문자열	코드 세트를 보유하고 있는 시스템의 식별자입니다.
코드 시스템 이름	문자열	코드 세트를 보유하고 있는 시스템의 이름입니다.
외부 식별자	문자열	EMR(전자 의료 기록) 시스템의 기록 식별자입니다.
이름	문자열	코드를 식별하기 위한 이름입니다.
유형	선택 목록	건강 측정, 관찰 및 문서를 식별하기 위한 식별자, 이름 및 코드 집합을 포함한 공용 언어입니다. 기본적으로 다음 유형을 사용할 수 있습니다. • 알레르기 과민증 • 신체 부위 • 치료 전문 분야 • 조건 • 방문 • 언어 코드 • 의약품 코드 • 의약품 양식 코드 • 관찰 결과 • 실무자 유형 • 절차 • 우선순위 • 서비스 범주 • 서비스 유형 사용 가능한 코드 집합에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 모든 형식 값 집합을 참조하세요.

의료 위치 테이블

의료 위치〔sn_hcls_location〕 테이블에는 의료 기관과 연결된 위치에 대한 세부 정보가 저장됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주요 기능

- 현장, 병원 건물, 연구실, 주차장 또는 환자의 집을 포함한 다양한 물리적 유형의 위치를 모델링합니다.
- 위치에 여러 위치를 포함할 수 있습니다.
- 코드 세트 위치 [sn_hcls_codeset_location] 테이블을 통해 생성된 기록에는 절차, 치료 전문 분야 및 상태에 대한 관련 목록이 표시됩니다.
- 의료 장치 설치 기반 항목 [sn_hcls_medical_device_install_base_item] 테이블을 통해 장치와 매핑합니다.
- 실무자 위치 [sn_hcls_practitioner_facility] 테이블을 통해 실무자와 맵을 작성합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

의료 위치 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
고도	부동 소수점 숫자	절대 지리적 위치의 고도입니다.
설명	문자열	이름 이외의 위치를 식별하기 위해 추가 정보로 표시할 수 있는 위치에 대한 자세한 정보입니다.
식별자	문자열	환자의 관련 식별자입니다.
위치	참조	이 의료 위치의 실제 위치입니다. 여기서 선택한 항목은 주소 필드를 채웁니다.
이름	문자열	의료 위치를 식별하기 위한 이름입니다.
번호	문자열	환자 이름과 연결된 환자 ID 번호입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.
조직 관리	참조	이 위치를 관리하는 조직입니다.
상위 위치	참조	이 위치와 연결된 상위 위치의 Sys_id입니다.
물리적 유형	선택 목록	위치의 실제 양식입니다. 기본적으로 다음 유형을 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 위치 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
		• 지역 • 침대 • 건물 • 캐비닛 • 복도 • 관할 구역 • 수준 • 방 • 길 • 사이트 • 차량 • 부속 건물 • 구 사용 가능한 물리적 형식에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 위치 형식을 참조하세요.
상태	선택 목록	의료 위치가 사용 중인지 여부를 나타내는 옵션입니다. 기본적으로 다음 상태를 사용할 수 있습니다. • 활성 • 비활성 • 일시 중단됨 사용 가능한 상태에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 위치 상태를 참조하세요.

의료 조직 테이블

의료 조직 〔sn_hcls_organization〕 테이블은 인스턴스에 의료 조직의 ServiceNow 세부 정보를 저장합니다.

주요 기능

- 제공자 및 지불자를 포함한 다양한 유형의 의료 조직을 모델링합니다.
- 다른 의료 기관은 여러 의료 위치와 연결될 때 내에 중첩될 수도 있습니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 조직 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
비즈니스 위치	참조	연결된 비즈니스 위치입니다.
식별자	문자열	환자의 관련 식별자입니다.
이름	문자열	의료 조직을 식별하는 이름입니다.
번호	문자열	환자 이름과 연결된 환자 ID 번호입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.
조직 유형	선택 목록	대표하는 의료 조직의 유형입니다. 기본적으로 다음 유형을 사용할 수 있습니다. • 임상 연구 후원자 • 커뮤니티 그룹 • 교육 기관 • 정부 • 의료 서비스 제공자 • 병원 부서 • 비의료 사업 • 조직 팀 • 기타 • 지불자 • 제약 회사 • 종교 기관 사용 가능한 조직 유형에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 조직 유형을 참조하세요.
상위	참조	조직과 연결된 상위 조직입니다.

의료 작업 테이블

의료 작업 [sn_hcls_task] 테이블은 추상 테이블이며, 의료 서비스 케이스 또는 의료 조직의 환자와 관련된 작업의 세부 정보를 저장하는 확장 가능한 테이블입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주요 기능

- 작업 [task] 테이블을 확장하여 환자 또는 의료 케이스와 관련된 모든 의료 작업을 저장합니다.
- 환자 필드를 환자 [sn_hcls_patient] 테이블에 대한 참조로 포함합니다 . 자세한 내용은 환자 테이블 문서를 참조하십시오.
- 약속 예약 및 보험 정보 업데이트를 포함한 의료 작업 유형을 활성화합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

예방 접종 테이블

예방 접종 〔sn_hcls_immunization〕 테이블에는 환자, 임상의 또는 다른 당사자가 보고한 백신 투여 이벤트 또는 예방 접종 기록에 대한 정보가 저장됩니다.

주요 기능

- 설치 기반 항목 [sn_install_base_item] 테이블을 확장하여 예방 접종 세부 정보를 저장합니다.
- 백신을 접종한 사람, 투여한 날짜, 권장 용량, 접종 번호, 투여한 위치, 투여한 실무자, 백신이 투여된 상태를 포함하여 환자와 관련된 모든 예방 접종 데이터를 저장합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

예방 접종 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
관리자	참조	환자를 투여한 실무자입니다.
관리 경로	선택 목록	백신이 투여된 경로입니다. 기본적으로 다음 경로를 사용할 수 있습니다. • 피부 내 • 근육 내 • 정맥 • 비강 • 경구 • 경피적 • 피하 • 경피 사용 가능한 경로에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 예방 접종 경로를 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예방 접종 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
신체 부위	선택 목록	백신이 투여된 신체 부위입니다. 기본적으로 다음 본문 사이트를 사용할 수 있습니다. • 왼쪽 팔 • 왼쪽 삼각근 • 왼쪽 중둔근 • 왼쪽 팔뚝 하부 • 왼쪽 허벅지 • 왼쪽 외측광근 • 오른쪽 팔 • 오른쪽 삼각근 • 오른쪽 허벅지 • 오른쪽 중둔근 • 오른쪽 팔뚝 하부 • 오른쪽 외측광근 본문 사이트에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 예방 접종 사이트를 참조하세요.
관리된 날짜	날짜/시간	백신이 투여된 날짜 및 시간입니다.
복용량 번호	정수	백신 시리즈 내의 용량 순서 번호입니다.
투여량	문자열	환자에게 투여되는 투여량.
방문	참조	예방 접종의 일부였습니다.
외부 ID	문자열	EMR(전자 의료 기록) 시스템의 기록 식별자입니다.
의료 위치	참조	백신이 투여되었거나 투여될 예정인 서비스 제공 위치입니다.
번호	문자열	예방 접종의 영숫자 프로파일 식별자입니다. 이 값은 자동으로 생성되며 인스턴스에 새 예방 접종 ServiceNow 을 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 IMM00001001입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예방 접종 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
		주: 번호를 사용자 지정하려면 예방 접종 〔sn_hcls_immunization〕 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.
관찰 결과	참조	예방 접종과 관련된 관찰 결과입니다.
환자	참조	백신을 맞고 투여 중인 환자입니다.
소스	참조	ServiceNow 인스턴스의 외부 의료 서비스 시스템에 대한 소스 시스템 상세 정보입니다.
백신 제품	참조	투여 중인 환자에게 판매되는 백신 제품.
권장 복용량	정수	면역을 달성하기 위한 권장 접종 횟수.
상태	선택 목록	예방 접종 상태입니다. 기본적으로 다음 상태를 사용할 수 있습니다. • 완료함 • 잘못된 입력 • 완료되지 않음 사용 가능한 상태에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 예방 접종 상태를 참조하세요.
상태 이유	문자열	백신이 투여되지 않은 이유에 대한 설명.
대상 질환	참조	백신이 투여되고 있는 예방 가능한 질병입니다.
백신 만료 날짜	날짜	백신 제품이 만료되는 날짜입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예방 접종 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
백신 로트 번호	문자열	백신 제품의 로트 번호입니다.
백신 제조업체	문자열	백신 제품의 제조업체입니다.

의약품 테이블

의약품 〔sn_hcls_medication〕 테이블에는 의약품의 처방, 조제 및 투여뿐만 아니라 의약품 사용에 대한 진술을 하기 위한 목적으로 의약품에 대한 정보가 저장됩니다.

주요 기능

- 설치 기반 항목 [sn_install_base_item] 테이블을 확장하여 환자와 관련된 의약품 세부 정보를 저장합니다.
- 의약품 이름, 시작 및 종료 날짜, 상태, 투여된 상태, 관련 시술 등 환자가 받은 모든 의약품을 저장합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

의약품 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
조건	참조	약물이 투여되고 있는 상태입니다.
관리된 날짜	날짜/시간	약물이 투여된 날짜 및 시간입니다.
방문	참조	약물이 투여된 부분과 관련된 만남.
종료 날짜	날짜	환자가 약물 복용을 완료한 날짜입니다.
외부 ID	문자열	EMR(전자 의료 기록) 시스템의 기록 식별자입니다.
번호	문자열	의약품의 영숫자 프로파일 식별자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의약품 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
		이 값은 자동으로 생성되며 인스턴스에 새 의약품 ServiceNow 을 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 MED00001001입니다. 주: 번호를 사용자 지정하려면 의약품 〔sn_hcls_medication〕 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.
관찰 결과	참조	약물과 관련된 관찰.
환자	참조	약물을 투여받고 투여 중인 환자입니다.
절차	참조	약물이 투여되는 동안의 절차입니다.
의약 제품	참조	환자에게 판매된 의약품.
상위 의약품	참조	의약품 제품과 관련된 상위 의약품 제품입니다.
이유 코드	문자열	약물이 투여된 이유를 나타내는 시스템 정의 코드입니다.
이유 설명	문자열	약물을 투여한 이유입니다.
소스	참조	ServiceNow 인스턴스의 외부 의료 서비스 시스템에 대한 소스 시스템 상세 정보입니다.
시작 날짜	날짜	환자가 약물 복용을 시작한 날짜입니다.
상태	선택 목록	의약품의 상태입니다. 기본적으로 다음 상태를 사용할 수 있습니다. • 완료함 • 오류로 입력됨 • 진행 중 • 완료되지 않음 • 보류 중

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의약품 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
		• 중지됨 • 알 수 없음 사용 가능한 상태에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 약물 상태를 참조하세요.
상태 이유	문자열	선택한 상태에 대한 설명입니다.

의약품 처방전 테이블

의약품 처방(sn_hcls_medication_prescription) 테이블에는 환자를 위해 주문한 처방에 대한 정보가 저장됩니다.

주요 기능

의약품 처방 상세 정보, 처방 상태, 복용량 및 진단 상세 정보를 포함합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

의약품 처방 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
케이스	참조	의약품 처방과 관련된 상위 케이스입니다.
일수 공급	정수	약물이 처방된 일수입니다.
작성된 날짜	날짜/시간	처방전이 작성된 날짜 및 시간입니다.
복용량 지침	문자열	의약품 제품의 복용량에 대한 지침입니다.
외부 식별자	문자열	EMR(전자 의료 기록) 시스템의 기록 식별자입니다.
의약 제품	참조	환자에게 처방되는 의약품.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의약품 처방 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
번호	문자열	등록된 프로그램의 영숫자 프로파일 식별자입니다. 이 값은 자동으로 생성되며 인스턴스에 새 관찰 ServiceNow 을 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 MEDPR00001001입니다. 주: 번호를 사용자 지정하려면 의약품 처방 〔sn_hcls_medication_prescription〕 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.
조직	참조	처방전을 담당하는 의료 제공자입니다.
환자	참조	의약품을 투여할 환자의 이름입니다.
실무자	참조	환자를 위해 처방전을 주문한 의사의 이름입니다.
1차 진단	참조	의사가 의료 서비스 요청 사유로 제출한 환자의 주요 조건입니다.
사전 처방전	참조	환자를 위해 이전에 주문한 처방전.
우선순위	선택 목록	우선순위를 지정해야 하는 경우 정보에 입각한 결정을 내리는 데 사용되는 처방전의 긴급도입니다.
수량	10진수	한 번의 채우기로 지정된 의약품의 수량입니다.
참조 의약품 이벤트	참조	환자와 의료 서비스 제공자 간의 접촉 발생을 식별하는 방문입니다.
리필	정수	의약품에 대해 승인된 리필 수입니다.
2차 진단	참조	의사가 제출한 환자에게 존재할 수 있는 공존 조건.
소스	참조	ServiceNow 인스턴스의 외부 의료 서비스 시스템에 대한 소스 시스템 상세 정보입니다.
상태	선택 목록	주문한 처방전의 상태입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의약품 처방 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
		기본적으로 다음 상태를 사용할 수 있습니다. • 활성 • 초안 • 취소됨 • 완료됨 • 오류로 입력됨 • 만료됨 • 보류 중 • 중지됨 • 알 수 없음 사용 가능한 상태에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 약물 처방 상태를 참조하세요.
상태 이유	문자열	선택한 상태에 대한 설명입니다.
3차 진단	참조	의사가 환자에게 권장하는 고도로 전문화된 의료 서비스.
유효 시작 날짜	날짜	처방전 유효 기간의 가장 빠른 시간입니다.
유효 종료 날짜	날짜	처방전 유효 기간의 마지막 시간입니다.

의료 장치 설치 기반 항목 테이블

의료 장치 설치 기반 항목 [sn_hcls_medical_device_install_base_item] 테이블에는 의료 케이스 또는 확장된 케이스 유형과 연결된 의료 장치 상세 정보가 저장됩니다.

주요 기능

- 설치 기반 항목 [sn_install_base_item] 테이블을 의료 케이스 또는 확장된 케이스 유형과 연결된 의료 장치 상세 정보로 확장합니다.
- 이름, 구성 항목, 서비스 조직, 위험 점수 및 보호된 건강 정보(PHI) 표시 상세 정보를 포함합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치 기반 항목 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
구성 항목	참조	설치 기반 항목으로 저장된 의료 장치입니다.
이름	문자열	의료 기기를 식별하기 위한 이름입니다.
번호	문자열	의료 기기의 영숫자 프로파일 식별자입니다. 이 값은 자동 생성되며 인스턴스에 새 의료 장치를 ServiceNow 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 IBITM0001001입니다. 주: 번호를 사용자 지정하려면 의료 장치 설치 기반 항목 (sn_hcls_medical_device_install_base_item) 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.
보호된 건강 정보(PHI)	true/false	의료 기기가 보호된 건강 정보(PHI) 항목인지 여부를 나타내는 옵션입니다.
위험 점수	문자열	의료 기기에 대해 계산된 등급입니다.
일련 번호	문자열	의료 장치의 일련 번호입니다.
서비스 조직	참조	의료 장치의 위치입니다.
상태	선택 목록	의료기기 설치 상태. 기본적으로 사용할 수 있는 의료 기기의 설치 상태는 다음과 같습니다. • 없음 • 취소됨 • 유지관리 중 • 설치된 • 설치 보류 중 • 폐기됨 • 도난 당함

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성원 계획 테이블

구성원 플랜 〔sn_hcls_member_plan〕 테이블에는 환자와 연결된 건강 보험 플랜의 세부 정보가 저장됩니다.

주요 기능

- 설치 기반 항목 [sn_install_base_item] 테이블을 확장하여 구성원 계획 상세 정보를 저장합니다.
- 구성원 번호, 그룹 번호, 구매한 지불자 계획, 계획의 시작 및 종료 날짜를 포함하여 환자와 연결된 건강 보험 데이터를 모델링합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

구성원 계획 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
효력 발생 시작	날짜	구성원 계획이 발효되는 시작 날짜입니다.
효력 만료	날짜	구성원 계획이 유효할 때까지의 종료 날짜입니다.
외부 식별자	문자열	EMR(전자 의료 기록) 시스템의 기록 식별자입니다.
그룹 번호	문자열	구성원의 그룹 번호 또는 정책 번호입니다.
구성원	참조	연결된 구성원의 이름과 성입니다.
구성원 번호	문자열	의료 제공자가 보험 적용 범위를 확인하고 서비스 비용을 지불하는 데 사용할 수 있는 환자의 고유 ID 번호입니다.
번호	문자열	구성원 플랜의 영숫자 프로파일 식별자입니다.
환자	참조	플랜이 이름인 환자의 이름입니다.
계획 우선순위	문자열	계획의 우선순위입니다. 이 계획의 우선순위는 다음과 같습니다. • 기본: 환자가 구독자인 첫 번째 구성원 플랜으로, 환자에 대한 다른 플랜이 없는 것처럼 사용됩니다. • 2차: 환자가 피부양자로 등재된 두 번째 가입자 플랜. • 3차: 환자에 대해 청구되는 세 번째 구성원 플랜입니다. 3차 계획은 기본 및 보조 계획이 성공적으로 처리된 후에 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성원 계획 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
지불자 계획	참조	환자가 복용한 회원 계획.
구독자와의 관계	참조	종속 구성원과 구독자의 관계입니다.
Rx 빈	문자열	처방약이 어떻게 환급되는지, 약국에서 환급 청구를 보낼 수 있는 곳을 식별하기 위한 번호입니다.
Rx 그룹	문자열	처방전 혜택을 처리하는 데 사용되는 구성원 플랜의 영숫자 또는 숫자 값입니다.
Rx PCN	문자열	약국 환급 라우팅에 사용되는 PCN(프로세서 제어 번호)입니다.
소스	참조	ServiceNow 인스턴스의 외부 의료 서비스 시스템에 대한 소스 시스템 상세 정보입니다.
구독자	참조	구독자의 환자 기록입니다.

관찰 테이블

관측값 〔sn_hcls_observation〕 테이블에는 환자에 대한 측정값 및 단순 어설션에 대한 정보가 저장됩니다.

주요 기능

- 환자에 대한 관찰 내용을 저장합니다.
- 상태, 범주, 관찰 날짜, 해부학적 위치 및 관찰을 기록한 실무자를 포함합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

관찰 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
해부학적 위치	참조	관찰의 신체 부위.
범주	선택 목록	개략적인 관찰 범주입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관찰 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
		기본적으로 다음 범주를 사용할 수 있습니다. • 활동 • 시험 • 이미징 • 실험실 • 절차 • 소셜 이력 • 설문 조사 • 치료 • 바이탈 사인 사용 가능한 범주에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 관찰 범주 를 참조하세요.
관찰한 날짜	날짜/시간	관찰이 애플리케이션에 처음 기록된 날짜 및 시간입니다.
방문	참조	관찰과 관련된 의료 이벤트입니다.
외부 ID	문자열	EMR(전자 의료 기록) 시스템의 기록 식별자입니다.
번호	문자열	관찰의 영숫자 프로파일 식별자입니다. 이 값은 자동으로 생성되며 인스턴스에 새 관찰 ServiceNow 을 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 OBSV0000010001입니다. 주: 번호를 사용자 지정하려면 관찰 〔sn_hcls_observation〕 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오 .
관찰 결과	참조	관찰 유형에 대한 코드입니다. 사용 가능한 코드에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 관찰 코드를 참조하세요.
조직	참조	관찰을 담당하는 조직입니다.
환자	참조	관찰 중인 환자.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관찰 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
실무자	참조	관찰을 담당하는 실무자입니다.
소스	참조	ServiceNow 인스턴스의 외부 의료 서비스 시스템에 대한 소스 시스템 상세 정보입니다.
상태	선택 목록	관찰의 상태입니다. 기본적으로 다음 상태를 사용할 수 있습니다. • 개정됨 • 최종 • 예비 • 등록됨 사용 가능한 상태에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 관찰 상태를 참조하세요.
검증 상태	선택 목록	상태 또는 진단의 임상 상태를 지원하거나 거부하는 검증 상태입니다. 기본적으로 다음 상태를 사용할 수 있습니다. • 확인됨 • 차등 • 오류로 입력됨 • 임시 • 반박됨 • 확인되지 않음 사용 가능한 상태에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 조건 확인 상태를 참조하세요.

환자 테이블

환자 〔sn_hcls_patient〕 테이블에는 의료 조직의 환자 세부 정보가 저장됩니다.

주요 기능

- 소비자 프로필 [sn_csm_consumer_profile] 테이블을 확장합니다.
- 데이터 모델의 중심 객체인 환자의 세부 정보를 헬스케어 및 생명 과학 저장합니다.
- 이름, 성, 생년월일, 성별, 기본 및 보조 이메일, 집, 직장 및 휴대폰을 포함한 기본 환자 정보를 저장합니다.
- 소비자 [csm_consumer] 테이블에 대한 참조인 환자와 연결된 소비자 속성을 포함합니다. 환자 [sn_hcls_patient] 테이블에서 환자가 생성되면 소비자 기록이 자동으로 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

환자 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
출생지	참조	환자의 출생지입니다.
생년월일	문자열	환자의 생년월일.
사망	true/ false	환자가 사망했음을 나타내는 옵션입니다.
사망 날짜/시간	날짜/시간	환자의 사망 날짜 및 시간.
민족	선택 목록	환자가 동일시하는 인종 그룹. 기본적으로 다음 유형을 사용할 수 있습니다. • 히스패닉 또는 라틴계 • 히스패닉 또는 라틴계가 아님 • 할 일 정책/법률로 인해 보고할 수 없음
이름	문자열	환자의 이름입니다.
성별	선택 목록	환자의 성별입니다. 기본적으로 다음 유형을 사용할 수 있습니다. • 여성 • 남성 • 논바이너리 • 공개되지 않음 • 기타
보증인 ID	문자열	환자를 대신하여 주문한 서비스에 대한 모든 비용을 지불할 책임이 있는 사람에게 적용되는 식별자
집 전화 번호	문자열	환자의 집 전화 번호입니다.
통역 필요	true/ false	환자 상호작용 중에 통역사가 필요함을 나타내는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

환자 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
DOB 예상 여부	true/ false	환자의 생년월일(DOB)을 나타내는 옵션은 예상 값입니다.
언어 코드	참조	환자가 선호하는 상호작용 언어를 나타냅니다.
성	문자열	환자의 성입니다.
결혼 여부	선택 목록	환자의 결혼 여부입니다.
중간 이름	문자열	환자의 중간 이름입니다.
휴대폰	문자열	환자의 휴대폰 번호입니다.
직업	문자열	환자의 직업.
이름	문자열	환자를 식별하기 위한 이름입니다.
번호	문자열	환자의 영숫자 프로파일 식별자입니다. 이 값은 자동으로 생성되며 인스턴스에 새 환자를 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 PAT00001001입니다. 주: 번호를 사용자 지정하려면 환자 〔sn_hcls_patient〕 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.
기본 커뮤니케이션 채널	선택 목록	이메일, 전화 또는 채팅을 포함하여 환자가 선호하는 통신 채널입니다. 이 값은 기본 커뮤니케이션 방법 필드에 입력한 값에 따라 달라집니다.
기본 커뮤니케이션 방법	선택 목록	환자가 선호하는 통신 방법(이메일, 문자 또는 전화 포함).
프리픽스	문자열	학문적, 법률적, 고용 또는 귀족 신분으로 인해 직함으로 획득되고 이름 시작 부분에 나타나는 환자 이름의 일부입니다. 예를 들어, Mr. 또는 Mrs.
기본 이메일	문자열	서신이 전송되는 환자의 이메일 주소입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

환자 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
레이스	선택 목록	환자의 인종. 기본적으로 다음 유형을 사용할 수 있습니다. • 아메리칸 인디언 또는 알래스카 원주민 • 아시아인 • 흑인 또는 아프리카계 미국인 • 하와이 원주민 또는 기타 태평양 제도 주민 • 다른 인종 할 일 정책/법률로 인해 보고할 수 없음 • 백인
연구 동의 제공됨	true/ false	환자가 연구 프로그램 참여에 동의했음을 나타내는 옵션.
보조 이메일	문자열	환자의 대체 이메일 주소입니다.
SMS 동의 제공됨	true/ false	환자가 SMS를 통한 통신에 동의했음을 나타내는 옵션입니다. 보호된 건강 정보는 표시된 경우에만 공유됩니다.
소스	참조	ServiceNow 인스턴스의 외부 의료 서비스 시스템에 대한 소스 시스템 상세 정보입니다.
접미사	문자열	학문적, 법률적, 고용 또는 귀족 신분으로 인해 직함으로 획득하고 이름 끝에 표시되는 환자 이름의 일부입니다. 예를 들어, MD 또는 PhD입니다.
전화(직장)	문자열	환자의 직장 전화 번호입니다.

환자 식별자 테이블

환자 식별자[sn_hcls_patient_identifier] 테이블에는 환자의 식별 세부 정보가 저장됩니다.

주요 기능

의료 조직의 환자와 관련된 다양한 환자 식별자를 저장합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

환자 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
번호	문자열	환자 이름과 연결된 환자 ID 번호입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.
값	문자열	연결된 식별자 유형의 값입니다. 예를 들어 식별자 유형 필드에서 건강 보험 ID를 선택한 경우 여기의 값은 환자의 건강 보험 ID 번호 또는 코드를 반영해야 합니다.
식별자 유형	선택 목록	표시된 환자 식별자의 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 의료 기록 번호 • 주민 등록 번호 • 건강 보험 ID • 운전면허증 • 여권 번호 • 생체 인식 식별자
식별자 시스템	문자열	이 환자 식별자와 연결된 시스템입니다.
환자	참조	환자 기록에 표시된 관련 환자 이름입니다.
유효 기간 (시작)	날짜/시간	이 식별자가 유효한 것으로 간주되는 시작 날짜입니다.
유효 기간 (종료)	날짜/시간	이 식별자가 만료되는 날짜입니다.
발급 기관	문자열	이 환자 식별자를 발급한 기관 또는 기관입니다.

정책 테이블

정책 [sn_hcls_policy] 테이블은 애플리케이션에서 환자 헬스케어 및 생명 과학 와 공유하는 정책의 세부 정보를 저장합니다.

주요 기능

- 동의 번호 및 날짜, 환자 이름, 정책 유형, 상태, 가족 구성원이 동의서에 서명했는지 여부를 포함합니다.
- 문서 템플릿〔sn_doc_template〕 테이블을 참조합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

정책 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
활성	true/ false	정책이 사용 중임을 나타내는 옵션입니다.
문서 템플릿	참조	정책과 관련된 표준 서신 또는 문서를 생성하는 문서 템플릿입니다. 이 필드는 정책 유형 필드가 문서 템플릿으로 설정된 경우에만 사용됩니다. 주: 하나의 활성 정책만 문서 템플릿에 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 용 문서 템플릿 구성 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 문서를 참조하십시오.
외부 정책 링크	URL	동의 범위에 포함된 정책에 대한 외부 참조입니다.
번호	문자열	정책의 영숫자 프로파일 식별자입니다. 이 값은 자동으로 생성되며 인스턴스에 새 정책을 ServiceNow 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 POL00001000입니다. 주: 번호를 사용자 지정하려면 정책 〔sn_hcls_policy〕 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.
정책 범주	선택 목록	정책의 범주입니다. 기본적으로 다음 범주를 사용할 수 있습니다. • 등록 • 사전 치료 지침 • 소생 안 함 • 긴급 상황만 • 건강 관리 지침 • 개인정보 보호 관행에 대한 고지 • 정보 공개 • 환자 동의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정책 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
		• 개인정보 보호 정책 승인 문서 • 개인정보 보호 정책 조직 문서 사용 가능한 범주에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 동의 범주 값 집합을 참조하세요.
정책 이름	문자열	정책을 식별하기 위한 이름입니다.
정책 유형	문자열	정책 유형입니다. 정책은 다음 유형 중 하나입니다. • 표준: 환자가 동의서에 서명할 필요가 없는 정책입니다. • 문서 템플릿: 환자가 동의서에 서명해야 하는 정책입니다. 문서 템플릿 정책 유형을 사용하면 환자가 동의 양식에 서명할 할 일 항목이 생성됩니다.
범위	선택 목록	정책에 포함된 동의의 유형입니다. 기본적으로 다음 범위 유형을 사용할 수 있습니다. • 사전 치료 지침 • 연구 • 개인정보 보호 동의 • 치료 사용 가능한 범위에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 동의 범위 값 집합을 참조하세요.
유효 기간(일)	문자열	환자가 정책에 서명한 후 정책이 유효한 기간(일)입니다.

정책 동의 테이블

정책 동의 〔sn_hcls_policy_consent〕 테이블에는 환자 또는 가족 구성원이 환자를 대신하여 수락한 동의의 세부 정보가 저장됩니다.

주요 기능

- 동의 번호 및 날짜, 환자 이름, 정책 유형, 상태, 가족 구성원이 동의서에 서명했는지 여부를 포함합니다.
- 정책 [sn_hcls_policy], 의료 조직 [sn_hcls_organization], 의료 케이스 〔sn_hcls_case〕 및 환자 [sn_hcls_patient] 테이블을 참조합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

정책 동의 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
케이스	참조	정책과 연결된 의료 케이스입니다.
동의 날짜	날짜/시간	동의가 수락된 날짜 및 시간입니다.
외부 식별자	문자열	EMR(전자 의료 기록) 시스템의 기록 식별자입니다.
번호	문자열	동의의 영숫자 프로파일 식별자입니다. 이 값은 자동으로 생성되며 인스턴스에 새 동의를 ServiceNow 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 CON00001000입니다. 주: 번호를 사용자 지정하려면 정책 동의 [sn_hcls_policy_consent] 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.
환자	참조	개인적 동의를 설정하는 개인.
정책	참조	동의가 적용되는 정책입니다.
상태	선택 목록	동의의 상태입니다. 기본적으로 다음 상태를 사용할 수 있습니다. • 활성 • 초안 • 비활성 • 제안됨 • 거부됨 사용 가능한 범주에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 동의 상태 값 집합을 참조하세요.
세대 구성원이 서명함	true/false	동의가 환자의 가족 구성원에 의해 제공되었음을 나타내는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정책 동의 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
유효 기간	날짜	환자에 대한 정책이 유효한 종료 날짜입니다. 유효 종료 날짜는 동의가 제공된 날짜 이후 정책의 유효 기간을 기준으로 계산됩니다. 주: 상태 필드 값은 유효 기간(종료) 날짜를 기준으로 활성 또는 비활성으로 업데이트됩니다.

실무자 테이블

실무자〔sn_hcls_practitioner〕테이블에는 의료 조직의 실무자에 대한 세부 정보가 저장됩니다.

주요 기능

- 의료 종사자 데이터 객체를 모델링합니다.
- 이름, 성별, 생년월일, 전화번호 및 실무자의 이메일과 같은 연락처 정보를 포함합니다.
- 실무자가 작업을 수행하기 위해 인스턴스에 로그인하는 ServiceNow 데 필요한 sys_user 항목에 대한 참조를 포함합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

실무자 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
활성	true/false	의사가 의료 기관과 연결되어 있음을 나타내는 옵션입니다.
구/군/시	문자열	실무자가 위치한 시.
국가	문자열	의사가 위치한 국가.
생년월일	날짜	의사의 생년월일.
지구	문자열	실무자가 위치한 도시의 지역.
효력 발생 시작	날짜	실무자가 해당 위치에서 수행할 수 있는 권한이 부여된 기간의 시작 날짜입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실무자 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
효력 유지	날짜	실무자가 해당 위치에서 수행할 수 있는 권한이 부여된 기간의 종료 날짜입니다.
민족	선택 목록	실무자가 동일시하는 인종 그룹입니다. 기본적으로 다음 유형을 사용할 수 있습니다. • 히스패닉 또는 라틴계 • 히스패닉 또는 라틴계가 아님 • 할 일 정책/법률로 인해 보고할 수 없음
이름	문자열	의사의 이름입니다.
성별	선택 목록	의사의 성별입니다. 기본적으로 다음 유형을 사용할 수 있습니다. • 여성 • 남성 • 논바이너리 • 공개되지 않음 • 기타
집 전화 번호	문자열	의사의 집 전화 번호입니다.
성	문자열	의사의 성입니다.
휴대폰	문자열	실무자의 휴대전화 번호입니다.
이름	문자열	의사를 식별하기 위한 이름입니다.
번호	문자열	의사의 영숫자 프로파일 식별자입니다. 이 값은 자동으로 생성되며 인스턴스에 새 실무자를 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 PRACT00001001입니다. 주: 번호를 사용자 지정하려면 실무자 [sn_hcls_practitioner] 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실무자 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
실무자 ID 또는 NPI	문자열	실무자 역할을 맡은 사람에게 적용되는 식별자.
프리픽스	문자열	학문적, 법률적, 고용 또는 귀족 신분으로 인해 직함으로 획득되고 이름의 시작 부분에 나타나는 실무자 이름의 일부입니다. 예를 들어, 의사 또는 박사입니다.
기본 이메일	문자열	서신이 전송되는 실무자의 이메일 주소입니다.
레이스	선택 목록	의사의 인종. 기본적으로 다음 유형을 사용할 수 있습니다. • 아메리칸 인디언 또는 알래스카 원주민 • 아시아인 • 흑인 또는 아프리카계 미국인 • 하와이 원주민 또는 기타 태평양 제도 주민 • 다른 인종 할 일 정책/법률로 인해 보고할 수 없음 • 백인
보조 이메일	문자열	의사의 대체 이메일 주소입니다.
소스	참조	ServiceNow 인스턴스의 외부 의료 서비스 시스템에 대한 소스 시스템 상세 정보입니다.
시 또는 도	문자열	의사가 위치한 주 또는 도.
거리 주소	문자열	실무자의 우편 주소.
접미사	문자열	학문적, 법률적, 고용 또는 귀족 신분으로 인해 직함으로 획득되고 이름 끝에 나타나는 실무자 이름의 일부입니다. 예를 들어, M.D. (의사)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실무자 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
이메일 (직장)	문자열	실무자의 비즈니스 프로파일과 연결된 실무자의 이메일 주소입니다.
전화 (직장)	문자열	실무자의 직장 전화 번호입니다.
우편 번호	문자열	실무자의 우편 번호입니다.

실무자 위치 테이블

실무자 위치 〔sn_hcls_practitioner_facility〕 테이블에는 의사가 의료 서비스를 제공하는 위치에 대한 세부 정보가 저장됩니다.

주요 기능

- 의사를 의료 위치에 연결합니다.
- 해당 실무자 및 위치 연결에 대한 날짜 범위를 제공할 수 있습니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

실무자 위치 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
활성	true/ false	위치가 실무자와 연결되어 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.
효력 발생 시작	날짜	실무자가 해당 위치에서 수행할 수 있는 권한이 부여된 기간의 시작 날짜입니다.
효력 유지	날짜	실무자가 해당 위치에서 수행할 수 있는 권한이 부여된 기간의 종료 날짜입니다.
조직	참조	실무자가 대표하거나 대리하는 조직의 신원.
실무자	참조	의사로 추가된 사람입니다.
위치	참조	관련 실무자의 위치 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실무자 위치 전문 분야 테이블

실무자 위치 전문 분야〔sn_hcls_pract_location_specialty〕 테이블에는 실무자가 특정 위치에 있는 조직에 제공할 수 있는 서비스 유형에 대한 세부 정보가 저장됩니다.

주요 기능

- 실무자 위치 객체를 특정 치료 전문 분야 및 실무자 유형에 연결합니다.
- 위치가 의사의 기본 전문 분야인지 여부를 나타냅니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

실무자 위치 전문 분야 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
활성	true/ false	위치 및 특수 기능 매핑이 사용 중인지 여부를 나타내는 옵션입니다.
실무자 위치	참조	개업의가 진료 전문 분야를 제공하는 위치입니다.
실무자 유형	참조	의사 유형입니다.
기본 전문 분야	true/ false	전문 분야가 의사가 위치에서 제공하는 주요 전문 분야 치료인지 여부를 나타내는 옵션입니다.
소스	참조	ServiceNow 인스턴스의 외부 의료 서비스 시스템에 대한 소스 시스템 상세 정보입니다.
전문 분야	참조	의사의 전문 분야입니다.

실무자 전문 분야 테이블

실무자 전문 분야〔sn_hcls_practitioner_specialty〕 테이블에는 실무자와 전문 분야의 연결 상세 정보가 저장됩니다.

주요 기능

- 실무자가 전문으로 하는 여러 치료 전문 분야에 실무자를 연결합니다.
- 의료 코드 세트 [sn_hcls_code_set] 테이블에서 지원되는 의료 전문 분야 모델을 활성화합니다.
- 실무자에 대한 참조와 유형 치료 전문 분야의 코드 집합을 제공합니다.
- 실무자 유형에 대한 참조를 포함합니다(코드 세트로도 모델링됨).
- 위치가 의사의 기본 전문 분야인지 여부를 나타냅니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

실무자 전문 분야 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
활성	true/ false	전문 분야가 실무자와 연결되어 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.
의사	참조	의사로 추가된 사람입니다.
실무자 유형	참조	의사 유형입니다.
소스	참조	ServiceNow 인스턴스의 외부 의료 서비스 시스템에 대한 소스 시스템 상세 정보입니다.
전문 분야	참조	의사의 전문 분야입니다.

사전 승인 진단 테이블

사전 승인 진단 [sn_hcls_pre_auth_diagnosis] 테이블에는 의료 서비스에 대한 사전 승인과 관련된 진단 정보가 저장됩니다.

주요 기능

- 사전 인증에 사용할 진단 코드를 저장합니다.
- 사전 승인 및 진단 정보를 모두 포함합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

사전 승인 진단 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
사전 승인 요청	참조	관련된 사전 승인 요청입니다.
사전 승인 항목	참조	연결된 사전 승인 항목입니다.
진단 코드	참조	의료 종사자가 내린 진단을 나타내는 데 사용되는 코드입니다.

사전 승인 항목 테이블

사전 승인 항목 [sn_hcls_pre_auth_item] 테이블에는 의료 서비스에 대한 사전 승인 요청과 관련된 항목의 상세 정보가 저장됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주요 기능

- 사전 승인 요청 및 사전 승인 진단과 관련된 항목 정보를 저장합니다.
- 항목 주문, 관련 사전 승인 요청 및 절차 코드를 포함합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

사전 승인 항목 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
사전 승인 요청	참조	연결된 사전 승인 요청 번호입니다.
항목 순서	문자열	주문 중인 항목입니다.
절차 코드	참조	특정 프로시저를 식별하는 코드입니다. 코드는 CPT(Current Procedural Terminology) 또는 HCPCS(Healthcare Common Procedure Coding System) 코딩 시스템을 기반으로 합니다. 사용 가능한 코드에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 절차 코드를 참조하세요.
시작 날짜	날짜	예상 항목 시작 날짜입니다. 예를 들어, 처리의 시작 날짜입니다.
종료 날짜	날짜	예상 항목 종료 날짜입니다. 예를 들어, 처리의 종료 날짜입니다.
발언	문자열	사전 승인 항목에 대한 설명 또는 추가 정보입니다.
소스	참조	ServiceNow 인스턴스의 외부 의료 서비스 시스템에 대한 소스 시스템 상세 정보입니다.

사전 승인 요청 테이블

사전 승인 요청 〔sn_hcls_pre_auth_header〕 테이블에는 지불자 조직이 제공하는 의료 서비스에 대한 승인 요청 상세 정보가 저장됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주요 기능

- 지불자 조직이 제공하는 의료 서비스에 대한 사전 승인 요청 상세 정보를 저장합니다.
- 환자에 대한 의료 서비스 사전 승인을 활성화합니다.
- 사전 승인 번호, 사전 승인 유형, 사전 승인 발효일 및 의료 서비스 주문 상세 정보가 포함됩니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

사전 승인 요청 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
케이스	참조	환자를 위해 주문한 의료 서비스와 관련된 의료 케이스입니다.
검토 유형	선택 목록	의료 서비스의 범주입니다. 기본적으로 다음 유형을 사용할 수 있습니다. • 일상적: 의사가 관례적으로 시행하는 의료 서비스로, 환자와 의사의 선호도에 따라 미리 예약할 수 있습니다. • 선택 과목: 환자 및 의사의 선호도에 따라 향후 언제든지 예약할 수 있는 선택적 의료 서비스입니다. • 긴급: 긴급한 것으로 간주되어 즉시 예약해야 하는 필수 의료 서비스입니다. • 긴급하지 않음: 긴급한 것으로 간주되지 않으며 가까운 장래에 예약할 수 있는 의료 서비스입니다.
승인된 날짜	날짜	지불자 조직에서 사전 승인 요청을 승인한 날짜입니다.
팩스 수신 날짜	날짜/시간	사전 승인 요청에 대해 받은 팩스의 날짜 및 타임스탬프입니다.
보험	참조	환자와 연결된 구성원 계획입니다.
환자	참조	사전 승인 요청을 대신 제출한 환자입니다.
서비스 장소	참조	렌더링된 서비스의 위치입니다.
기본 사전 인증 번호	문자열	지불자 조직에서 생성한 기본 사전 승인 번호입니다.
이유	문자열	사전 승인 요청의 이유입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사전 승인 요청 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
추천 실무자	참조	사전 승인 요청과 관련된 의료 서비스를 권장한 실무자입니다.
발언	문자열	사전 승인 요청에 대한 설명 또는 추가 정보입니다.
렌더링 실무자	참조	서비스를 렌더링하는 제공자입니다.
보조 사전 인증 번호	문자열	지불자 조직에서 생성한 보조 사전 승인 번호입니다.
간단한 설명	문자열	이 사전 승인 요청에 대한 간단한 설명입니다.
소스	참조	ServiceNow 인스턴스의 외부 의료 서비스 시스템에 대한 소스 시스템 상세 정보입니다.
상태	선택 목록	사전 승인 요청의 승인 상태입니다. 기본적으로 다음 유형을 사용할 수 있습니다. • 초안: 사전 승인 요청이 아직 제출되지 않았습니다. • 보류 중: 사전 승인 요청이 지불자 조직에 검토를 위해 제출됩니다. • 승인됨: 지불자 조직에서 사전 승인 요청을 승인했습니다. • 거부됨: 지불자 조직에서 사전 승인 요청을 거부했습니다. • 완료됨: 요청에서 하나 이상의 항목이 거부되어 사전 승인 요청이 완료되었습니다.
: 검토 유형	문자열	사전 승인 요청에서 요청된 의료 서비스의 유형입니다. 기본적으로 다음 유형을 사용할 수 있습니다. • 의료 • 처방전 • 신규
유효 기간 (시작)	날짜	사전 승인 요청 유효 기간의 시작 날짜입니다.
유효 기간	날짜	사전 승인 요청 유효 기간의 종료 날짜입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

절차 테이블

절차 〔sn_hcls_procedure〕 테이블에는 환자에 대해 수행된 작업 또는 수행된 작업에 대한 정보가 저장됩니다. 작업은 수술과 같은 물리적인 개입, 또는 장기 서비스, 상담, 또는 최면 등의 개입이 덜한 사항일 수 있습니다.

주요 기능

- 환자와 관련된 모든 의료 절차를 저장합니다.
- 절차 코드, 상태, 범주, 수행 날짜, 위치 및 수행 실무자가 포함됩니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

절차 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
범주	선택 목록	검색, 정렬 및 표시 목적으로 프로시저를 분류하는 코드입니다. 기본적으로 다음 범주를 사용할 수 있습니다. • 정신과 절차 또는 서비스 • 상담 • 교육 • 수술 절차 • 진단 절차 • 척추 지압 교정 • 사회봉사 절차 사용 가능한 형식에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 절차 범주 를 참조하세요.
수행된 날짜	날짜/시간	절차가 수행된 날짜 및 시간입니다.
방문	참조	절차의 일부로 생성된 방문입니다.
외부 ID	문자열	EMR(전자 의료 기록) 시스템의 기록 식별자입니다.
의료 위치	참조	절차가 발생한 의료 위치입니다.
번호	문자열	절차의 영숫자 프로파일 식별자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

절차 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
		이 값은 자동으로 생성되며 인스턴스에 새 프로시저 ServiceNow 를 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 PRCD00001001입니다. 주: 번호를 사용자 지정하려면 프로시저 〔sn_hcls_procedure〕 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.
관찰 결과	참조	절차의 일부로 관찰이 기록됩니다.
상위	참조	절차와 연결된 상위 의료 이벤트입니다.
환자	참조	시술에 관련된 환자입니다.
실무자	참조	절차에 관련된 실무자입니다.
절차 코드	참조	특정 프로시저를 식별하는 코드입니다. 코드는 CPT(Current Procedural Terminology) 또는 HCPCS(Healthcare Common Procedure Coding System) 코딩 시스템을 기반으로 합니다. 사용 가능한 코드에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 절차 코드를 참조하세요.
소스	참조	ServiceNow 인스턴스의 외부 의료 서비스 시스템에 대한 소스 시스템 상세 정보입니다.
상태	선택 목록	절차의 상태입니다. 기본적으로 다음 상태를 사용할 수 있습니다. • 완료함 • 오류로 입력됨 • 진행 중 • 완료되지 않음 • 보류 중 • 준비 • 중지됨 • 알 수 없음 사용 가능한 상태에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 이벤트 상태를 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로그램 테이블

프로그램 [sn_hcls_program] 테이블에는 의료 기관에서 제공하는 프로그램이 저장됩니다.

주요 기능

- 제품 사양 [sn_prd_pm_product_specification] 테이블을 확장하여 의료 조직에서 제공하는 모든 프로그램을 모델링합니다.
- 프로그램 이름, 자격 기준, 의약품 제품 및 프로그램 기간이 포함됩니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

프로그램 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
활성	true/ false	프로그램이 사용 중임을 나타내는 옵션입니다.
자격 기준	참조	프로그램과 연결된 검사 목록입니다.
종료 날짜	날짜	프로그램 기간의 종료 날짜입니다.
의약 제품	목록	프로그램과 연결된 의약품 제품입니다.
이름	문자열	프로그램의 이름
번호	문자열	프로그램의 영숫자 식별자입니다. 이 값은 자동으로 생성되며 인스턴스에 새 프로그램을 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 PSSPG00001001입니다. 주: 번호를 사용자 지정하려면 프로그램 [sn_hcls_program] 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.
시작 날짜	날짜	프로그램 기간의 시작 날짜입니다.
상태	문자열	프로그램의 초안 또는 게시됨 상태입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로그램 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
설명	문자열	프로그램에 대해 생성된 케이스 이름에 표시되는 프로그램에 대한 간략한 설명입니다.

프로그램 관계 테이블

프로그램 관계 [sn_hcls_program_relationship] 테이블에는 프로그램과 프로그램 서비스 간의 연결 상세 정보가 저장됩니다.

주요 기능

- 사양 관계 [sn_prd_pm_specification_relationship] 테이블을 확장하여 프로그램과 프로그램 서비스 간의 관계를 정의합니다.
- 관계 이름, 프로그램, 프로그램 서비스 및 관계 유형을 포함합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

프로그램 관계 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
활성	true/ false	프로그램과 프로그램 서비스 간의 연결이 사용 중임을 나타내는 옵션입니다.
이름	문자열	프로그램과 프로그램 서비스 간의 관계 이름입니다.
소스 사양	참조	관계에 포함된 프로그램입니다.
대상 사양	참조	관계에 포함된 프로그램 서비스입니다.
관계 유형	문자열	프로그램과 프로그램 서비스 간의 관계 유형입니다.

프로그램 서비스 테이블

프로그램 서비스 [sn_hcls_program_service] 테이블에는 프로그램과 연결된 프로그램 서비스가 저장됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주요 기능

- 제품 사양 [sn_prd_pm_product_specification] 테이블을 확장하여 프로그램 내에서 사용 가능한 모든 프로그램 서비스를 모델링합니다.
- 프로그램 서비스 이름과 프로그램 서비스 기간을 포함합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

프로그램 서비스 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
활성	true/ false	프로그램 서비스가 사용 중임을 나타내는 옵션입니다.
종료 날짜	날짜	프로그램 서비스 기간의 종료 날짜입니다.
이름	문자열	프로그램 서비스의 이름
번호	문자열	프로그램 서비스의 영숫자 식별자입니다. 이 값은 자동으로 생성되며 인스턴스에 새 프로그램 서비스를 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 PGSRV00001001입니다. 주: 번호를 사용자 지정하려면 프로그램 서비스 〔sn_hcls_program_service〕 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.
시작 날짜	날짜	프로그램 서비스 기간의 시작 날짜입니다.
상태	문자열	프로그램 서비스의 상태(초안 또는 게시됨)입니다.
설명	문자열	프로그램 서비스에 대한 간략한 설명입니다.

소스 시스템 테이블

소스 시스템 [sn_hcls_source_system] 테이블은 인스턴스에 있는 외부 의료 시스템의 ServiceNow 소스 및 대상 ID를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주요 기능

- 모든 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 데이터 테이블에는 소스 시스템 [sn_hcls_source_system] 테이블에 대한 참조가 포함되어 있습니다.
- 외부 EMR 시스템 또는 다른 의료 시스템의 소스 및 대상 ID를 포함합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

소스 시스템

필드	설명
소스 ID	시스템에서 인스턴스로 인바운드 API 응답을 처리하는 데 사용되는 외부 Redox 의료 시스템의 ID입니다 ServiceNow .
대상 ID	인스턴스에서 시스템으로 ServiceNow 아웃바운드 API 요청을 보내는 데 사용되는 외부 Redox 의료 시스템의 ID입니다.
소스	외부 Redox 의료 시스템을 인스턴스의 소스 시스템으로 ServiceNow 식별하기 위한 이름입니다.

보험 정보 테이블 업데이트

보험 정보 업데이트 [hcls_insurance_info_task] 테이블에는 의료 조직에서 환자의 보험 정보를 업데이트하기 위한 작업 상세 정보가 저장됩니다.

주요 기능

- 의료 작업 [sn_hcls_task] 테이블을 확장하여 환자의 보험 정보를 업데이트하기 위해 생성된 작업 상세 정보를 저장합니다.
- 지불 유형, 보험 회사, 보험 플랜, 구성원 번호, 그룹 번호, Rx Bin, Rx Group, Rx PCN이 포함됩니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_hcls.admin.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

보험 정보 테이블 필드 업데이트

필드	데이터 유형	설명
그룹 번호	문자열	구성원의 그룹 번호 또는 정책 번호입니다.
보험 회사	참조	지불 조직으로 나열된 회사의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

보험 정보 테이블 필드 업데이트

필드	데이터 유형	설명
의료 보험 모델	참조	환자와 연결된 지불자 계획입니다.
구성원 번호	문자열	의료 제공자가 보험 적용 범위를 확인하고 서비스 비용을 지불하는 데 사용할 수 있는 환자의 고유 ID 번호입니다.
번호	문자열	구성원 플랜의 영숫자 프로파일 식별자입니다.
환자	참조	플랜이 이름인 환자의 이름입니다.
Rx 빈	문자열	처방약이 어떻게 환급되는지, 약국에서 환급 청구를 보낼 수 있는 곳을 식별하기 위한 번호입니다.
Rx 그룹	문자열	처방전 혜택을 처리하는 데 사용되는 구성원 플랜의 영숫자 또는 숫자 값입니다.
Rx PCN	문자열	PCN(Processor Control Number)은 약국 환급을 라우팅하는 데 사용되는 또 다른 식별자입니다.

환자 포털 위젯 라이브러리

환자 포털에 포함된 위젯을 사용하면 데이터와 모양을 사용자 지정하거나 자신만의 위젯을 빌드할 때 기본 코드 샘플로 참조할 수 있습니다.

위젯의 인스턴스 옵션을 보려면 위젯 컨텍스트 메뉴를 사용하십시오.

약속 미리 알림 카드 위젯

약속 미리 알림 카드 위젯에 로그인한 사용자의 다음 약속 미리 알림이 표시됩니다.

약속 미리 알림 카드 위젯

주요 기능

- 개인 정보가 완료된 로그인한 사용자에 대해서만 나타납니다.
- 기본적으로 예정된 다음 약속에 대한 미리 알림만 표시합니다.
- 사용자가 위젯에서 상세 정보 보기를 클릭하면 약속 상세 정보를 표시합니다.

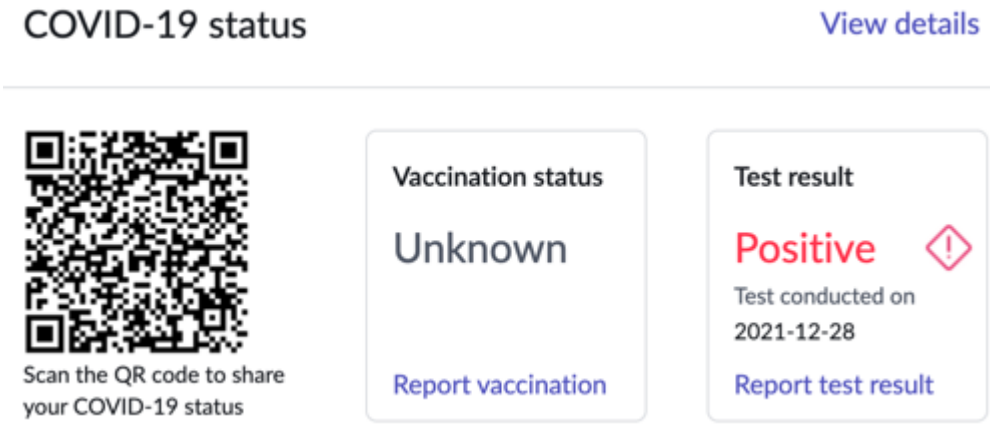
약속 미리 알림 카드 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되어 있지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

COVID-19 상태 위젯

COVID-19 위젯에는 로그인한 사용자가 받았거나 자가 보고한 COVID-19 백신 접종 상태와 모든 COVID 테스트 결과가 표시됩니다.

COVID-19 상태 위젯



주요 기능

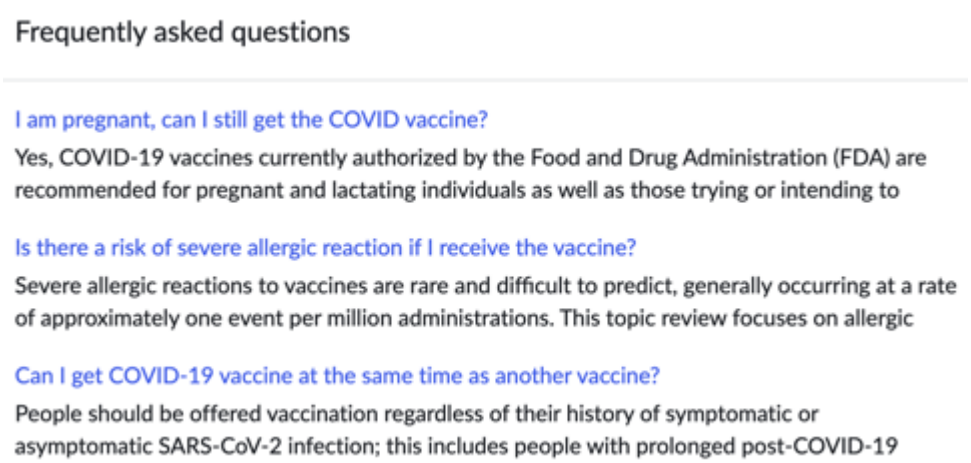
- 개인 정보가 작성되고 Vaccine Administration Management 애플리케이션이 설치된 로그인한 사용자에 대해서만 나타납니다.
- 기본적으로 COVID-19 예방 접종 상태, 예방 접종 상태 및 COVID 테스트 결과에 대한 QR 코드를 표시합니다. 백신 접종 상태를 알 수 없는 경우 백신 접종 상태를 보고하는 링크를 표시합니다. COVID 검사 결과가 양성이거나 결과가 없는 경우, 최신 검사 결과를 보고할 수 있는 링크를 표시합니다.
- 사용자가 위젯에서 상세 정보 보기를 클릭하면 COVID-19 백신 접종 상태 및 테스트 결과 상세 정보가 표시됩니다.

COVID-19 상태 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되어 있지 않습니다.

FAQ 위젯

FAQ 위젯에는 환자에 대한 FAQ(자주 묻는 질문) 문서 목록이 표시됩니다.

FAQ 위젯

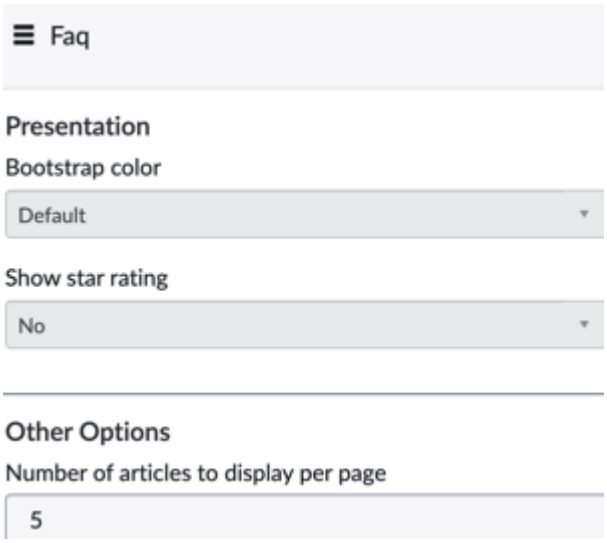


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주요 기능

- 로그인한 사용자와 로그인하지 않은 사용자 모두에게 표시됩니다.
- 기본적으로 지식베이스에서 최대 헬스케어 및 생명 과학 5개의 FAQ 문서를 표시합니다.

FAQ 위젯 인스턴스 옵션



FAQ 위젯 인스턴스 옵션 필드

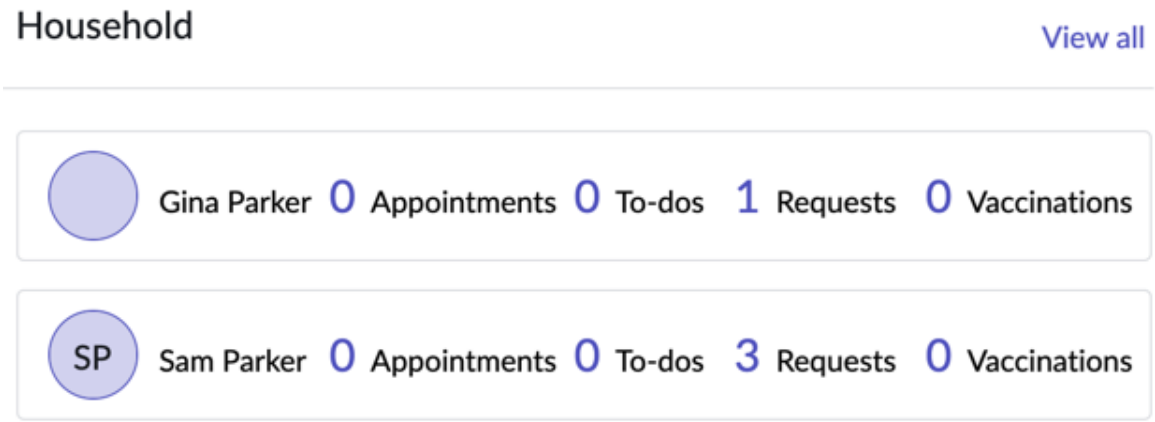
필드	설명
프레젠테이션	
부트스트랩 색상	위젯 헤더의 색 구성표입니다. 일반적인 부트스트랩 색상 목록에서 위젯 색상을 선택합니다.
별 등급 표시	FAQ 문서에 별 등급을 표시하는 옵션입니다.
기타 옵션	
페이지당 표시할 문서 수	위젯에 표시되는 최대 문서 수입니다. 기본값은 **3**입니다.

세대 위젯

세대 위젯에는 로그인한 사용자가 공인 대리인인 세대 구성원 목록이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

세대 위젯



주요 기능

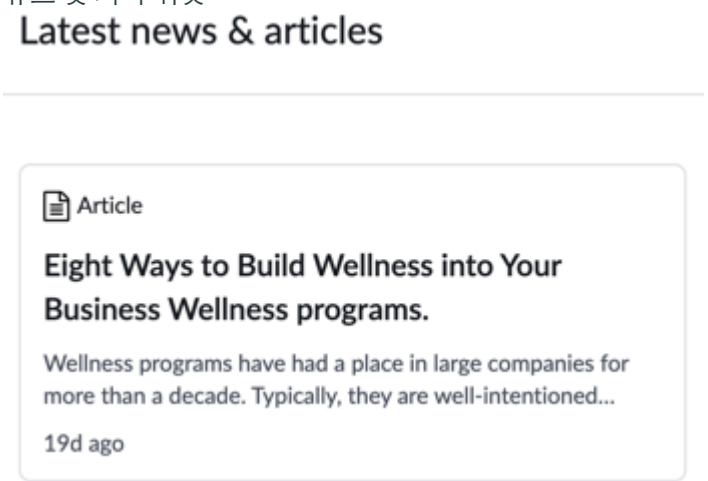
- 개인 정보가 작성된 로그인한 사용자 및 세대 구성원이 있는 사용자에게만 나타납니다.
- 기본적으로 최대 2명의 세대 구성원이 이름과 예정된 약속 수, 할 일 항목, 미해결 요청 및 권장 백신 접종을 포함한 상세 정보를 오름차순으로 표시합니다. 각 항목의 번호는 해당 항목의 상세 페이지에 연결됩니다.
- 로그인한 사용자가 공인 대리인인 모든 세대 구성원과 사용자가 위젯에서 모두 보기를 클릭할 때 세대 구성원 상세 정보를 표시합니다.

세대 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되어 있지 않습니다.

뉴스 및 기사 위젯

뉴스 및 기사 위젯에는 환자가 액세스할 수 있는 문서 목록이 표시됩니다.

뉴스 및 기사 위젯

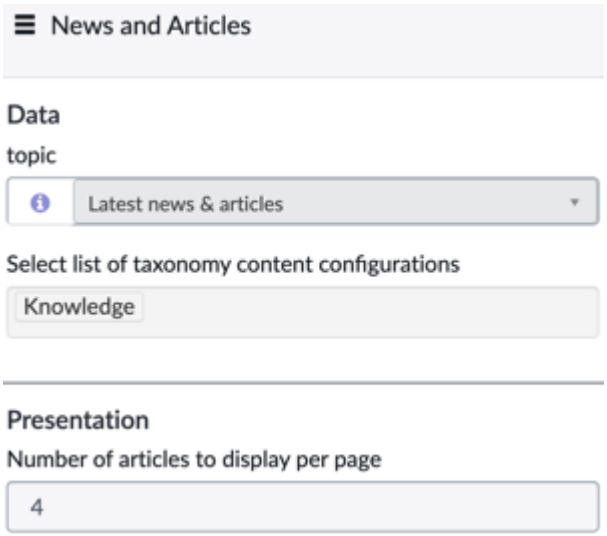


주요 기능

- 로그인한 사용자와 로그인하지 않은 사용자 모두에게 표시됩니다.
- 기본적으로 지식베이스의 헬스케어 및 생명 과학 문서를 최대 4개까지 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

뉴스 및 기사 위젯 인스턴스 옵션



뉴스 및 기사 위젯 인스턴스 옵션 필드

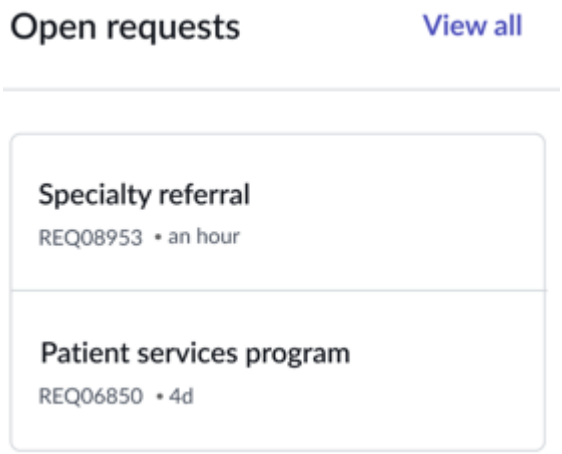
필드	설명
데이터	
주제	문서의 범주입니다.
분류 컨텐츠 구성 목록 선택	분류 컨텐츠 구성 목록입니다.
프레젠테이션	
페이지당 표시할 문서 수	위젯에 표시되는 최대 문서 수입니다. 기본값은 **3**입니다.

요청 위젯 열기

미해결 요청 위젯에는 환자에 대해 생성된 의료 관련 케이스를 포함하여 미해결 요청 목록이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요청 위젯 열기



주요 기능

- 개인 정보가 완료된 로그인한 사용자에게만 표시됩니다.
- 기본적으로 생성된 날짜를 기준으로 오름차순으로 의료 케이스 [sn_hcls_case] 테이블을 확장하는 애플리케이션 케이스 테이블에서 최대 2개의 기록을 표시합니다. 애플리케이션 케이스 테이블의 예로는 애플리케이션에서 사용할 수 있는 절차 요청[sn_previsit_procedure_request] 테이블과 애플리케이션에서 사용할 Pre-Visit Management 수 있는 Patient Support Services 등록 케이스 [sn_patientservice_enroll_case] 테이블이 있습니다.
- 사용자가 위젯에서 모두 보기를 클릭하면 해당 섹션에 보류 중인 요청과 종결된 요청이 모두 표시됩니다.

오픈 요청 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되어 있지 않습니다.

보류 중인 할 일 위젯

보류 중인 할 일 위젯에는 환자에게 할당된 할 일 항목 목록이 표시됩니다.

보류 중인 할 일 위젯

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주요 기능

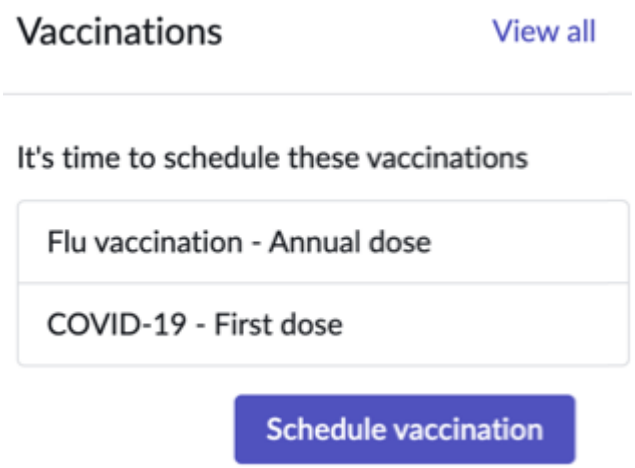
- 개인 정보가 완료된 로그인한 사용자에게만 표시됩니다.
- 기본적으로 의료 작업 [sn_hcls_task] 테이블에서 생성된 날짜를 기준으로 오름차순으로 최대 2개의 기록을 표시합니다.
- 사용자가 위젯에서 모두 보기를 클릭하면 해당 섹션에 보류 중인 모든 할 일 항목과 종결된 할 일 항목이 표시됩니다.

보류 중인 할 일 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되지 않습니다.

백신 접종 위젯

백신 접종 위젯에는 로그인한 사용자에게 권장되는 백신 목록이 표시됩니다.

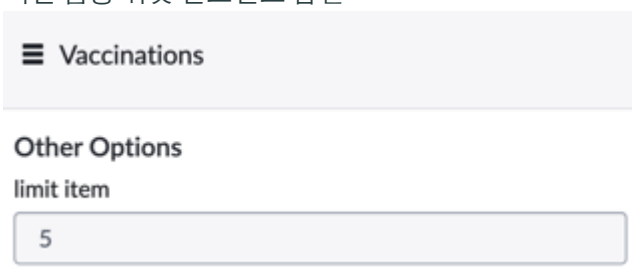
백신 접종 위젯



주요 기능

- 개인 정보가 완료된 로그인한 사용자와 애플리케이션이 설치된 경우에만 Vaccine Administration Management 표시됩니다.
- 기본적으로 사용자가 사용할 수 있는 백신 접종 프로그램 목록에서 투여 날짜를 기준으로 오름차순으로 최대 3개의 프로그램을 표시합니다.
- 사용자가 위젯에서 모두 보기를 클릭하면 해당 섹션에 제안된 모든 백신 접종과 완료된 백신 접종이 표시됩니다.

백신 접종 위젯 인스턴스 옵션



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

백신 접종 위젯 인스턴스 옵션 필드

필드	설명
항목 한도	위젯에 표시되는 백신 접종 프로그램의 최대 수입니다. 기본값은 **3**입니다.

의료 조직 양식

의료 조직 양식에는 의료 조직의 세부 정보가 포함됩니다.

의료 조직 양식 필드

필드	설명
이름	의료 조직을 식별하는 이름입니다.
조직 유형	대표하는 의료 조직의 유형입니다. 사용 가능한 조직 유형에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 조직 유형을 참조하세요.
내부	조직이 내부임을 나타내는 옵션입니다.
조직 ID	조직의 고유 식별자입니다.
상위	조직과 연결된 상위 조직입니다.
주소	조직의 우편물 주소입니다.
구/군/시	조직이 위치한 도시입니다.
시/도	조직이 위치한 시 또는 도입니다.
우편 번호	조직의 우편 번호입니다.
전화	조직의 전화 번호입니다.
팩스	조직의 팩스 번호입니다.
메모	다른 사람이 알면 도움이 될 만한 조직에 대한 모든 정보입니다.

의약품 처방 양식

의약품 처방 양식에는 환자를 위해 주문한 처방전의 세부 정보가 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의약품 처방 양식 필드

필드	설명
의약품 처방전	
번호	처방전 번호가 자동 생성됩니다.
환자	의약품을 투여할 환자의 이름입니다.
의약 제품	환자에게 처방되는 의약품.
실무자	환자를 위해 처방전을 주문한 의사의 이름입니다.
사전 처방전	환자를 위해 이전에 주문한 처방전.
참조 의약품 이벤트	환자와 의료 서비스 제공자 간의 접촉 발생을 식별하는 방문입니다.
조직	처방전을 담당하는 의료 제공자입니다.
복용량 사양	환자를 위한 복용량 사양. 주: 이 필드는 프로그램이 케이스와 연결된 경우에만 필수로 설정됩니다. 이 경우 프로그램에 대해 게시된 복용량 사양에 따라 약물 처방이 입력됩니다.
상태	주문한 처방전의 상태입니다. 기본적으로 다음 상태를 사용할 수 있습니다. • 활성 • 초안 • 취소됨 • 완료됨 • 오류로 입력됨 • 만료됨 • 보류 중 • 중지됨 • 알 수 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의약품 처방 양식 필드

필드	설명
의약품 처방전	
	사용 가능한 상태에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 약물 처방 상태를 참조하세요.
상태 이유	선택한 상태에 대한 설명입니다.
우선순위	우선순위를 지정해야 하는 경우 정보에 입각한 결정을 내리는 데 사용되는 처방전의 긴급도입니다.
작성된 날짜	처방전이 작성된 날짜 및 시간입니다.
유효 시작 날짜	처방전 유효 기간의 가장 빠른 시간입니다.
유효 종료 날짜	처방전 유효 기간의 마지막 시간입니다.
외부 ID	EMR(전자 의료 기록) 시스템의 기록 식별자입니다.
케이스	처방전과 연결된 등록 케이스입니다.
진단 상세 정보	
프로그램이 케이스와 연결되면 이 섹션의 각 필드는 프로그램에 포함된 해당 값으로 자동 설정됩니다.	
1차 진단	의사가 의료 서비스 요청 사유로 제출한 환자의 주요 조건입니다.
3차 진단	의사가 환자에게 권장하는 고도로 전문화된 의료 서비스.
2차 진단	의사가 제출한 환자에게 존재할 수 있는 공존 조건.
복용량 특성	
이 섹션은 복용량 사양이 약물 처방과 관련된 경우에만 나타납니다. 이 섹션에는 선택한 복용량 사양에 대해 관리자가 구성한 복용량 특성이 표시됩니다.	
복용량 상세 정보	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의약품 처방 양식 필드

필드	설명
의약품 처방전	
이 섹션은 약물 처방에 대한 복용량 사양을 선택하면 자동으로 채워집니다. 이 섹션 내의 필드는 읽기 전용이며 투여량 특성에 따라 채워집니다. 복용량 사양을 선택하지 않으면 의료 담당자가 입력한 대로 섹션에 값이 표시됩니다.	
복용량	약물 복용량의 권장 사항.
수량	한 번의 채우기로 지정된 의약품의 수량입니다.
인증된 리필 수	의약품에 대해 승인된 리필 수입니다.
환자를 위한 지침	의약품 제품의 복용량에 대한 지침입니다.

정책 양식

정책 양식에는 의료 케이스와 연결된 개인정보 보호 정책의 상세 정보가 포함됩니다.

정책 양식 필드

필드	설명
번호	정책의 영숫자 프로파일 식별자입니다. 이 값은 자동으로 생성되며 인스턴스에 새 정책을 ServiceNow 추가할 때마다 증가합니다. 번호 필드의 초기 값은 POL00001000입니다. 주: 번호를 사용자 지정하려면 정책 [sn_hcls_policy] 테이블에 대한 자동 번호 매기기 형식을 정의합니다. 자세한 내용은 테이블에 자동 번호 매기기 기록을 참조하십시오.
정책 범주	이 필드는 등록으로 설정해야 합니다.
정책 유형	정책 유형입니다. 정책은 다음 유형 중 하나입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정책 양식 필드

필드	설명
	• 표준: 환자가 동의서에 서명할 필요가 없는 정책입니다. • 문서 템플릿: 환자가 동의서에 서명해야 하는 정책입니다. 문서 템플릿 정책 유형을 사용하면 환자가 동의 양식에 서명할 할 일 항목이 생성됩니다.
유효 기간(일)	환자가 정책에 서명한 후 정책이 유효한 기간(일)입니다.
활성	개인정보 보호 정책을 활성화하는 옵션입니다.
범위	정책에 포함된 동의의 유형입니다. 개인정보 보호 동의의 경우 개인정보 보호를 선택합니다. 그렇지 않으면 이 필드를 비워 두어야 합니다.
문서 템플릿	정책과 관련된 표준 서신 또는 문서를 생성하는 문서 템플릿입니다. 이 필드는 정책 유형 필드가 문서 템플릿으로 설정된 경우에만 사용됩니다. 주: 하나의 활성 정책만 문서 템플릿에 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 용 문서 템플릿 구성 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 문서를 참조하십시오.
외부 정책 링크	동의 범위에 포함된 정책에 대한 외부 참조입니다.
정책 이름	정책을 식별하기 위한 이름입니다.
정책 콘텐츠	등록 시 환자 포털 사용자가 읽고 수락해야 하는 정책의 내용입니다.

사전 승인 요청 양식

사전 승인 요청 양식에는 지불자가 환자에 대해 제공하는 사전 승인 요청의 상세 정보가 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사전 승인 요청 양식 필드

필드	설명
기본 사전 인증 번호	지불자 조직에서 생성한 기본 사전 승인 번호입니다.
보조 사전 인증 번호	지불자 조직에서 생성한 보조 사전 승인 번호입니다.
1차 진단	의사가 사전 승인 요청에서 요청한 의료 서비스의 이유로 제출한 환자의 주요 조건입니다.
의약품 처방전	환자에 대한 사전 승인 요청이 생성되는 의약품 처방입니다.
상태	사전 승인 요청의 승인 상태입니다.
승인된 날짜	지불자 조직에서 사전 승인 요청을 승인한 날짜입니다.
유효 기간(시작)	사전 승인 요청 유효 기간의 시작 날짜입니다.
유효 기간	사전 승인 요청 유효 기간의 종료 날짜입니다.
메모	사전 승인 요청에 대한 지침 또는 설명입니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 속성

애플리케이션에서 사용되는 헬스케어 및 생명 과학 기능에 대해 구성할 수 있는 몇 가지 고급 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 속성이 있습니다.

이러한 속성은 Healthcare and Life Sciences Service Management Core에서 사용할 수 있습니다.

주:
시스템 속성 [sys_properties] 테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core의 속성

속성	설명
환자 포털에 표시되는 모든 할 일 작업 테이블의 쉼표로 구분된 목록 sn_hcls.to.do.tasks.list	환자 포털에서 할 일 항목으로 표시되는 테이블 이름 목록을 입력합니다. 여러 항 입력하는 경우 작업 테이블 이름을 쉼표로 구분합니다. • 유형: string • 기본값: sn_doc_task,sn_hcls_insurance_info

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core의 속성

속성	설명
	• 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테 • 자세히 알아보기: 환자에 대한 할 일 항목 지정
의료 환자 포털에서 자가 등록 활성화 sn_hcls.enable_self_registration	환자 포털에서 자가 등록 기능을 사용하려면 속성을 True로 설정합니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테 • 자세히 알아보기: 환자 포털에서 자가 등록 기능 구성
환자 포털 FAQ 범주 ID sn_hcls.psp.patient_portal_faq_category_id	HCLS 환자 포털의 기본 "자주 묻는 질문" 범주(테이블 kb_category) 섹션의 시스템 ID입니다. 이를 대체하면 HCLS 환자 포털에 표시하는 FAQ를 대체할 수 있습니다. • 유형: string • 기본값: 2bee428777400110ac9cd0cb8d5 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테
환자 포털 REM 변환 사용 glide.service_portal.resize_text.patientportal.enable_rem_conversion	서비스 포털에만 해당하는 변수입니다. 이 값을 예로 설정하면 브라우저 설정을 사용하여 서비스 포털 텍스트의 크기를 최대 200%까지 조정할 수 있습니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테

게시 보류

도메인 분리 및 **Healthcare and Life Sciences Service Management Core**

Healthcare and Life Sciences Service Management Core에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 개요

도메인 분리는 FHIR(Fast Healthcare Interoperability Resources) 표준을 포함하여 HL7(Health Level Seven International) 산업 표준과 호환되는 에서 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 사용할 수 있습니다. 애플리케이션에는 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 환자 [sn_hcls_patient] 테이블, 약속 [sn_hcls_appointment] 테이블, 예방 접종 [sn_hcls_immunization] 테이블 등을 포함한 데이터 테이블에 대한 도메인 분리가 포함됩니다. 또한 의료 작업 및 의료 케이스와 같은 트랜잭션 데이터에 도메인 분리를 사용할 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core에서 도메인 분리가 작동하는 방식

애플리케이션을 사용하여 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 의료 관련 요청을 제기하는 고객의 경우 로그인한 사용자의 세션, 생성된 케이스 또는 작업 및 연결된 의료 데이터를 통해 도메인이 설정됩니다.

사용 사례

의료 서비스 제공자가 의료 데이터를 도메인별로 구분하여 보유하는 경우 의료 서비스 요청 및 해당 이행 작업은 해당 고객 도메인과 연결됩니다.

Healthcare and Life Science Service Management Core의 암호화 모듈

Healthcare and Life Sciences Service Management Core에는 다음과 같은 암호화 모듈이 포함되어 있습니다.

sn_hcls.임상_데이터

암호화 모듈: clinical_data AES-256.

암호화된 필드 구성

테이블	열
sn_hcls_allergy	recorded_date
sn_hcls_encounter	sn_hcls_encounter
sn_hcls_medication	end_date
sn_hcls_condition	recorded_date

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호화된 필드 구성

테이블	열
sn_hcls_allergy	onset_date
sn_hcls_medication	reason_desc
sn_hcls_observation	observed_date
sn_hcls_allergy	onset_age
sn_hcls_medication_prescription	external_id
sn_hcls_procedure	performed_date_time
sn_hcls_immunization	status_reason
sn_hcls_encounter	start_time
sn_hcls_medication	status_reason
sn_hcls_condition	onset_age
sn_hcls_medication_prescription	status_reason
sn_hcls_medication	effective_date_time
sn_hcls_condition	onset_date
sn_hcls_medication	reason_code
sn_hcls_immunization	admin_date
sn_hcls_medication	start_date

모듈 접근 정책

정책 이름	유형	대상 역할
임상 데이터 뷰어	역할	sn_hcls.clinical_data_viewer
임상 데이터 시스템 액세스	시스템 접근	
임상 데이터 - admin	역할	관리자
임상 데이터 관리자	역할	sn_hcls.manager

sn_hcls.기초_데이터

암호화 모듈: foundation_data AES-256.

모듈 접근 정책

정책 이름	유형	대상 역할
기초 데이터 뷰어	역할	sn_hcls.foundation_data_viewer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모듈 접근 정책

정책 이름	유형	대상 역할
기초 데이터 - admin	역할	관리자
기초 데이터 시스템 접근	시스템 접근	
기초 데이터 관리자	역할	sn_hcls.manager

sn_hcls.health_insurance_data

암호화 모듈: health_insurance_data AES-256.

암호화된 필드 구성

테이블	열
sn_hcls_pre_auth_header	date_fax_received
sn_hcls_pre_auth_header	primary_preauth_num
sn_hcls_insurance_info_task	group_number
sn_hcls_pre_auth_header	secondary_preauth_num
sn_hcls_insurance_info_task	rx_pcn
sn_hcls_member_plan	group_number
sn_hcls_pre_auth_header	valid_from
sn_hcls_insurance_info_task	member_number
sn_hcls_pre_auth_header	이유
sn_hcls_pre_auth_header	메모
sn_hcls_member_plan	rx_pcn
sn_hcls_member_plan	member_number
sn_hcls_member_plan	rx_group
sn_hcls_insurance_info_task	rx_group
sn_hcls_insurance_info_task	rx_bin
sn_hcls_member_plan	rx_bin
sn_hcls_pre_auth_header	approved_date
sn_hcls_pre_auth_header	valid_to

모듈 접근 정책

정책 이름	유형	대상 역할
건강 보험 데이터 시스템 액세스	시스템 접근	
건강 보험 데이터 뷰어	역할	sn_hcls.health_insurance_data_viewer
건강 보험 데이터 관리자	역할	sn_hcls.manager
건강 보험 데이터 - 관리	역할	관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모듈 접근 정책

정책 이름	유형	대상 역할
건강 보험에 대한 수정 스크립트에 대한 액세스	스크립트	

sn_hcls.환자_데이터

암호화 모듈: patient_data AES-256.

암호화된 필드 구성

테이블	열
sn_hcls_patient	이름
sn_hcls_patient	work_phone
sn_hcls_patient	marital_status
sn_hcls_patient	민족성
sn_hcls_patient	birth_date
sn_hcls_patient	점령
sn_hcls_patient	middle_name
sn_hcls_patient	primary_email
sn_hcls_patient	인종
sn_hcls_patient_identifier	값
sn_hcls_patient	secondary_email
sn_hcls_patient	address_line
sn_hcls_patient	family_name
sn_hcls_patient	given_name
sn_hcls_patient	mobile_phone
sn_hcls_patient	home_phone
sn_hcls_patient	deceased_date_time
sn_hcls_patient	guarantor_id

모듈 접근 정책

정책 이름	유형	대상 역할
환자 데이터 시스템 액세스	시스템 접근	
환자 데이터 - 관리자	역할	관리자
환자 데이터 뷰어	역할	sn_hcls.환자_데이터_뷰어
환자 데이터 관리자	역할	sn_hcls.manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

sn_hcls.practitioner_data

암호화 모듈: practitioner_data AES-256.

암호화된 필드 구성

테이블	열
sn_hcls_practitioner	secondary_email
sn_hcls_practitioner	이름
sn_hcls_practitioner	external_id
sn_hcls_practitioner	family_name
sn_hcls_practitioner	mobile_phone
sn_hcls_practitioner	work_phone
sn_hcls_practitioner	given_name
sn_hcls_practitioner	birth_date
sn_hcls_practitioner	work_email
sn_hcls_practitioner	primary_email
sn_hcls_practitioner	home_phone

모듈 접근 정책

정책 이름	유형	대상 역할
실무자 데이터 - 관리자	역할	관리자
실무자 데이터 뷰어	역할	sn_hcls.practitioner_data_viewer
실무자 데이터 관리자	역할	sn_hcls.manager
실무자 데이터 - HclsUtils	스크립트	
실무자 데이터 시스템 액세스	시스템 접근	

sn_hcls.수익_주기_데이터

암호화 모듈: revenue_cycle_data AES-256.

암호화된 필드 구성

테이블	열
sn_hcls_claim_line	service_start_date
sn_hcls_claim_header	billed_drg_code
sn_hcls_claim_header	service_provider_id
sn_hcls_claim_line	original_tcn
sn_hcls_claim_header	이름
sn_hcls_claim_line	service_end_date
sn_hcls_claim_header	payment_date

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호화된 필드 구성

테이블	열
sn_hcls_claim_header	adjudicated_date
sn_hcls_claim_header	accepted_date
sn_hcls_claim_line	ndc_code
sn_hcls_claim_line	tooth_code
sn_hcls_claim_line	revenue_code
sn_hcls_claim_header	patient_account_no
sn_hcls_claim_line	line_title
sn_hcls_claim_header	submitted_date
sn_hcls_claim_header	medical_record_no

모듈 접근 정책

정책 이름	유형	대상 역할
수익 주기 관리자	역할	sn_hcls.manager
수익 주기 시스템 접근	시스템 접근	
수익 주기 데이터 - 관리	역할	관리자
수익 주기 데이터 뷰어	역할	sn_hcls.수익_주기_데이터_뷰어
수익 모듈에 대한 수정 스크립트에 대한 액세스 권한	스크립트	

sn_vaccine_sm.vm_crypto_module

암호화 모듈: vm_crypto_module AES-256.

암호화된 필드 구성

테이블	열
sn_vaccine_sm_personal_info	점령
sn_vaccine_sm_personal_info	preferred_id
sn_vaccine_sm_personal_info	우편번호
sn_vaccine_sm_personal_info	주
sn_vaccine_sm_request	age_group
sn_vaccine_sm_personal_info	healthcare_worker
sn_vaccine_sm_personal_info	age_group
sn_vaccine_sm_request	any_infections
sn_vaccine_sm_questionnaire	recently_sick
sn_vaccine_sm_personal_info	성별
sn_vaccine_sm_personal_info	국가

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

암호화된 필드 구성

테이블	열
sn_vaccine_sm_personal_info	민족성
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issue_details
sn_vaccine_sm_questionnaire	recent_vaccination
sn_vaccine_sm_request	health_history
sn_vaccine_sm_request	any_reaction
sn_vaccine_sm_personal_info	other_occupation
sn_vaccine_sm_personal_info	주소
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issues
sn_vaccine_sm_personal_info	구/군/시
sn_vaccine_sm_questionnaire	any_other_comments
sn_vaccine_sm_questionnaire	임산부

모듈 접근 정책

정책 이름	유형	대상 역할
백신 암호화 임상의(Vaccine crypto clinician)	역할	sn_vaccine_sm.clinician
백신 암호화 관리자	역할	sn_vaccine_sm.manager
백신 암호화 관리자	역할	관리자
백신 암호화 사용자	역할	sn_vaccine_sm.user
백신 암호화 시스템 접근	시스템 접근	

의 암호화 옵션 **Healthcare and Life Sciences Service Management Core**

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 중요한 정보를 보호하기 위해 암호화 지원을 제공합니다.

암호화는 권한이 없는 사용자가 민감한 의료 데이터를 볼 수 없도록 합니다.

열 수준 암호화 엔터프라이즈 의 ServiceNow AI Platform 옵션은 애플리케이션에서 지원됩니다Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

필드 암호화 엔터프라이즈

필드 암호화 엔터프라이즈 는 암호화 지원에 비해 향상된 암호화 기능을 제공하며 핵심 관리 프레임워크(KMF)를 활용합니다.

관리자가 애플리케이션을 설치하면 Healthcare and Life Sciences Service Management Core KMF와 함께 중요한 필드를 암호화하기 위한 암호화 모듈 및 암호화 구성도 자동으로 설치됩니다. 인스턴스에서 암호화 작업을 ServiceNow 관리하고 감사하기 위해 관리자는 플러그인(com.glide.now.platform.encryption)을 필드 암호화 엔터프라이즈 선택적으로 활성화하도록 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가져오기 필드 암호화 엔터프라이즈에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 Activate Field Encryption. 상위 암호화 모듈 선택에 대한 자세한 정보는 암호화 모듈 작성 의 내용을 참조하십시오.

Starter 및 필드 암호화 엔터프라이즈에 대한 필드 암호화 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 암호화된 필드

테이블	필드
sn_hcls_allergy	recorded_date
sn_hcls_allergy	onset_date
sn_hcls_allergy	onset_age
sn_hcls_claim_header	billed_drg_code
sn_hcls_claim_header	service_provider_id
sn_hcls_claim_header	이름
sn_hcls_claim_header	payment_date
sn_hcls_claim_header	adjudicated_date
sn_hcls_claim_header	accepted_date
sn_hcls_claim_header	patient_account_no
sn_hcls_claim_header	submitted_date
sn_hcls_claim_header	medical_record_no
sn_hcls_claim_line	service_start_date
sn_hcls_claim_line	original_tcn
sn_hcls_claim_line	service_end_date
sn_hcls_claim_line	ndc_code
sn_hcls_claim_line	tooth_code

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 암호화된 필드

테이블	필드
sn_hcls_claim_line	revenue_code
sn_hcls_claim_line	line_title
sn_hcls_condition	recorded_date
sn_hcls_condition	onset_age
sn_hcls_condition	onset_date
sn_hcls_encounter	end_time
sn_hcls_encounter	start_time
sn_hcls_immunization	status_reason
sn_hcls_immunization	admin_date
sn_hcls_insurance_info_task	group_number
sn_hcls_insurance_info_task	rx_pcn
sn_hcls_insurance_info_task	member_number
sn_hcls_insurance_info_task	rx_group
sn_hcls_insurance_info_task	rx_bin
sn_hcls_medication	reason_desc
sn_hcls_medication	status_reason
sn_hcls_medication	effective_date_time
sn_hcls_medication	reason_code
sn_hcls_medication	start_date

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 암호화된 필드

테이블	필드
sn_hcls_medication	end_date
sn_hcls_medication_prescription	external_id
sn_hcls_medication_prescription	status_reason
sn_hcls_member_plan	group_number
sn_hcls_member_plan	rx_pcn
sn_hcls_member_plan	member_number
sn_hcls_member_plan	rx_group
sn_hcls_member_plan	rx_bin
sn_hcls_observation	observed_date
sn_hcls_patient	work_phone
sn_hcls_patient	이름
sn_hcls_patient	birth_date
sn_hcls_patient	점령
sn_hcls_patient	middle_name
sn_hcls_patient	external_id
sn_hcls_patient	primary_email
sn_hcls_patient	secondary_email
sn_hcls_patient	address_line
sn_hcls_patient	family_name

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 암호화된 필드

테이블	필드
sn_hcls_patient	marital_status
sn_hcls_patient	증권 시세 표시기
sn_hcls_patient	인종
sn_hcls_patient	민족성
sn_hcls_patient	given_name
sn_hcls_patient	mobile_phone
sn_hcls_patient	home_phone
sn_hcls_patient	deceased_date_time
sn_hcls_patient	guarantor_id
sn_hcls_practioner	secondary_email
sn_hcls_practioner	이름
sn_hcls_practioner	external_id
sn_hcls_practioner	family_name
sn_hcls_practioner	mobile_phone
sn_hcls_practioner	work_phone
sn_hcls_practioner	given_name
sn_hcls_practioner	birth_date
sn_hcls_practioner	work_email
sn_hcls_practioner	primary_email

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

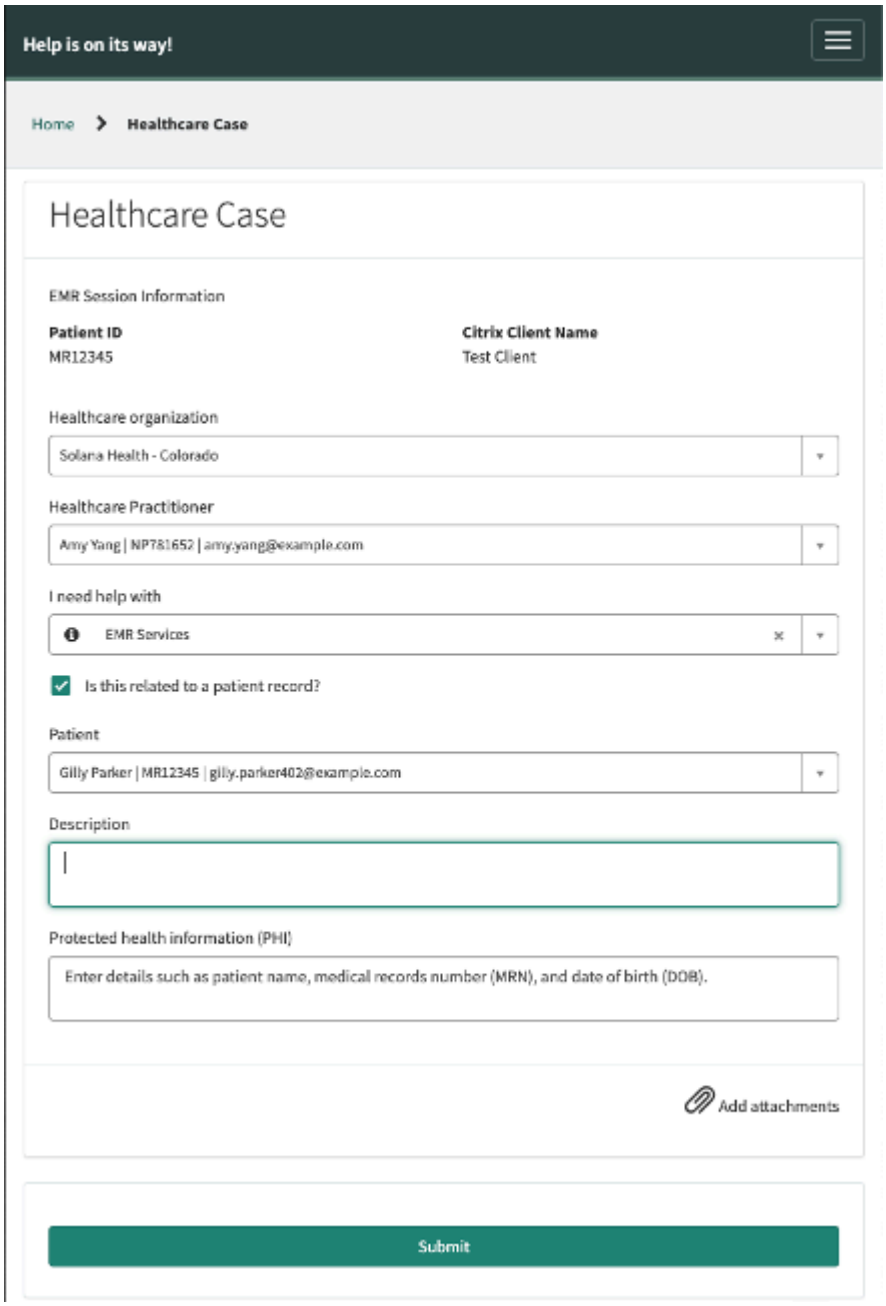
Healthcare and Life Sciences Service Management Core 암호화된 필드

테이블	필드
sn_hcls_practioner	home_phone
sn_hcls_pre_auth_header	date_fax_received
sn_hcls_pre_auth_header	date_fax_received
sn_hcls_pre_auth_header	primary_preauth_num
sn_hcls_pre_auth_header	secondary_preauth_num
sn_hcls_pre_auth_header	valid_from
sn_hcls_pre_auth_header	이유
sn_hcls_pre_auth_header	메모
sn_hcls_pre_auth_header	approved_date
sn_hcls_pre_auth_header	valid_to
sn_hcls_procedure	performed_date_time

EMR 지원

ServiceNow# EMR 지원 애플리케이션을 사용하면 EMR(전자 의료 기록) 시스템과 관련된 서비스 요청을 제출 ServiceNow 하는 프로세스를 간소화하고 간소화할 수 있습니다.

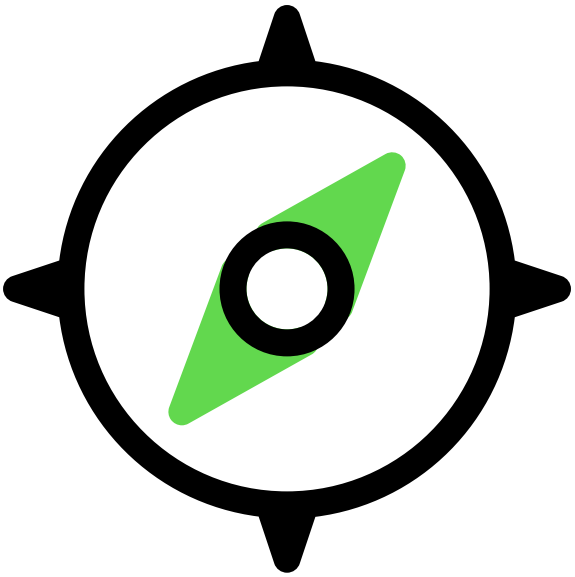
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



EMR 시스템 내에서 직접 서비스 요청을 생성한 다음 ServiceNow 인스턴스를 사용하여 이행할 수 있습니다.

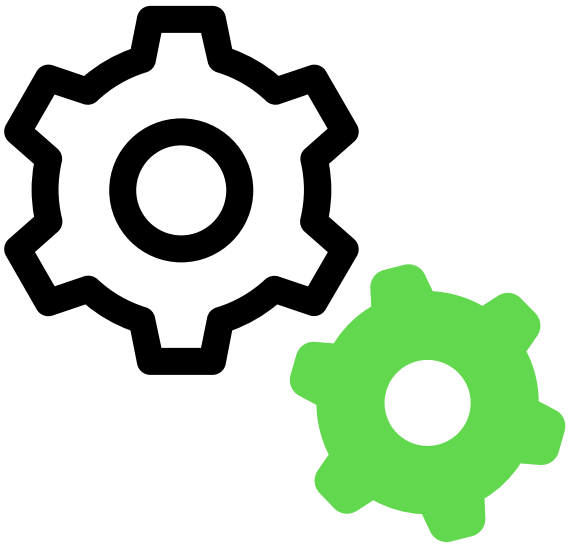
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색

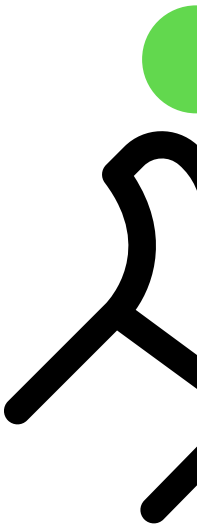


임상의와 의료 에이전트가 EMR Help를 사용하는 방법에 대해 알아보십시오.

구성



구현을 계획하고 구성합니다.



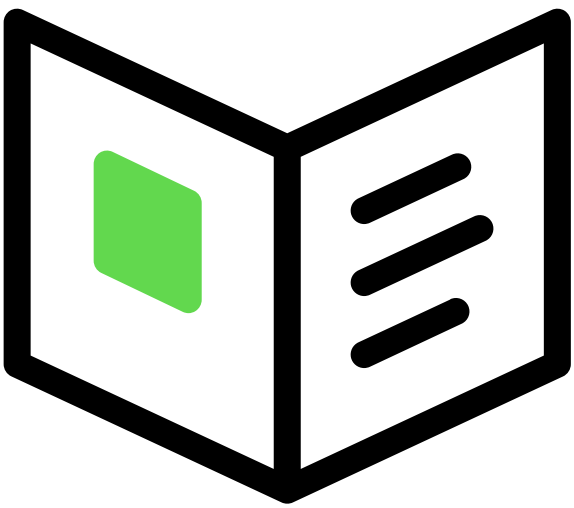
EMR
요청

기계번역

해결

EMR 시스템의 서비스 요청 해결 ServiceNow

참조



필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 원격 도움말 요청 API
- EMR 지원 포럼 - ServiceNow 커뮤니티 site

탐험 **EMR** 지원

임상의가 외부 EMR 시스템에서 요청을 제기할 수 있는 원활한 환경을 조성하는 데 도움이 되는 사용 가능한 기능에 EMR 지원 대해 자세히 알아보십시오.

EMR 지원 개요

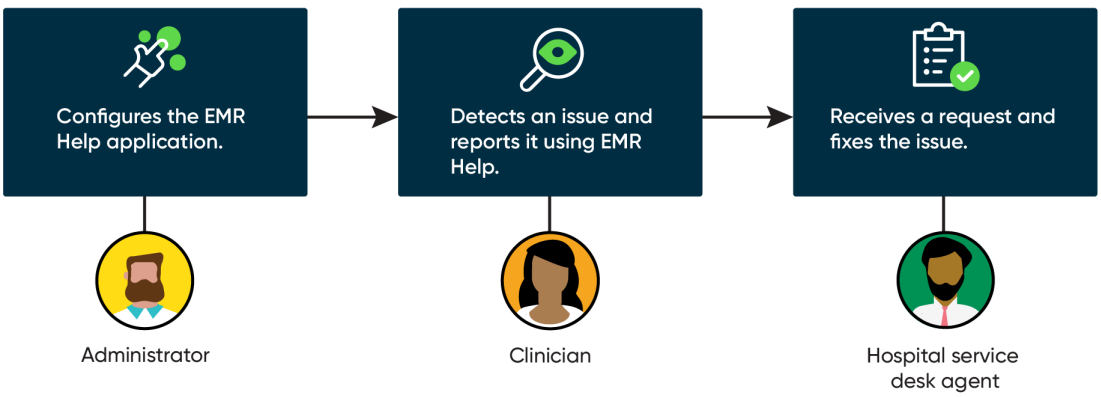
임상의의 EMR 서비스 요청을 자동화하고 적절한 팀으로 라우팅하여 환자 치료를 제공하는 임상의의 시간을 최적화합니다. EMR 시스템 내에서 문제 보고 기능을 사용할 수 없는 경우 임상의가 문제를 보고할 시간이 없어 보고되지 않은 문제가 발생하거나 해결이 지연될 수 있습니다. 별도의 문제 보고 프로세스에 액세스해야 하므로 임상의가 환자로부터 시간을 빼앗기고 일상적인 워크플로가 중단됩니다.

예를 들어, 임상의가 환자 기록을 보는 동안 IT 또는 의료 관련 문제가 발생할 수 있습니다. 를 사용하면 EMR 지원임상의가 EMR 시스템 내에서 직접 서비스를 요청할 수 있으며, EMR 시스템은 인스턴스에서 서비스 요청을 ServiceNow 자동으로 생성합니다. 환자 기록과 같은 필요한 세부 정보가 자동으로 추가되고 서비스 에이전트는 임상의가 감지한 문제를 빠르고 효과적으로 해결할 수 있습니다.

이 EMR 지원 애플리케이션은 EMR 시스템을 인스턴스 ServiceNow 와 통합하여 임상의가 EMR 시스템 내에서 서비스 요청을 제출할 수 있도록 합니다. 각 서비스 요청에 대해 인스턴스에 동등한 기록이 생성됩니다 ServiceNow . 그러면 의료 에이전트가 인스턴스에서 이러한 기록을 조사하고 해결할 수 있습니다 ServiceNow .

> **주:**
> 의료 케이스 요청 기능은 사용자 지정 의료 케이스 유형에 대해서만 이행할 수 있습니다. 의료 케이스를 이행하려면 먼저 사용자 지정 의료 케이스 유형을 생성해야 합니다. 자세한 내용은 EMR 도움말에 대한 의료 서비스 케이스 유형 구성 문서를 참조하십시오.

EMR 지원 워크플로우



EMR 도움말 워크플로에서:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 관리자는 EMR 시스템에서 제출된 다양한 유형의 임상의의 문제를 해결하도록 EMR 도움말 애플리케이션을 구성합니다.
2. 임상의는 문제를 감지하고 EMR 도움말 포털을 사용하여 EMR 시스템 내에서 직접 서비스 요청을 생성합니다.
3. 병원 데스크 서비스 에이전트가 요청을 수신하고 인스턴스를 사용하여 ServiceNow 문제를 해결합니다.

EMR 지원 이점

EMR 도움말은 다음과 같은 이점을 제공합니다.

EMR 지원 이점

혜택	기능	사용자
EMR 시스템에서 직접 ServiceNow 인스턴스로 요청을 제출하여 시간을 절약합니다.	EMR 시스템 내에서 요청 생성	임상의
케이스, 인시던트 또는 작업 주문과 같은 작업 기반 기록을 추적하여 가시성을 개선합니다.	EMR 지원 데이터 모델	서비스 데스크 에이전트
중요한 정보를 보호하기 위해 암호화 지원을 제공합니다.	의 암호화 옵션 EMR 지원	관리자
병원 서비스 데스크 에이전트에게 인스턴스 정보를 자동으로 전송합니다.	EMR 지원 요청 해결	서비스 데스크 에이전트

다음으로 살펴볼 내용

EMR 지원 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- EMR 지원 구성
- EMR 시스템 내에서 요청 생성
- EMR 지원 요청 해결
- EMR 지원 참조

IT 서비스 요청 워크플로우 시나리오

EMR 지원 애플리케이션을 사용하여 인스턴스를 EMR 시스템과 통합 ServiceNow 하고 임상의가 제출한 IT 서비스 요청을 해결합니다.

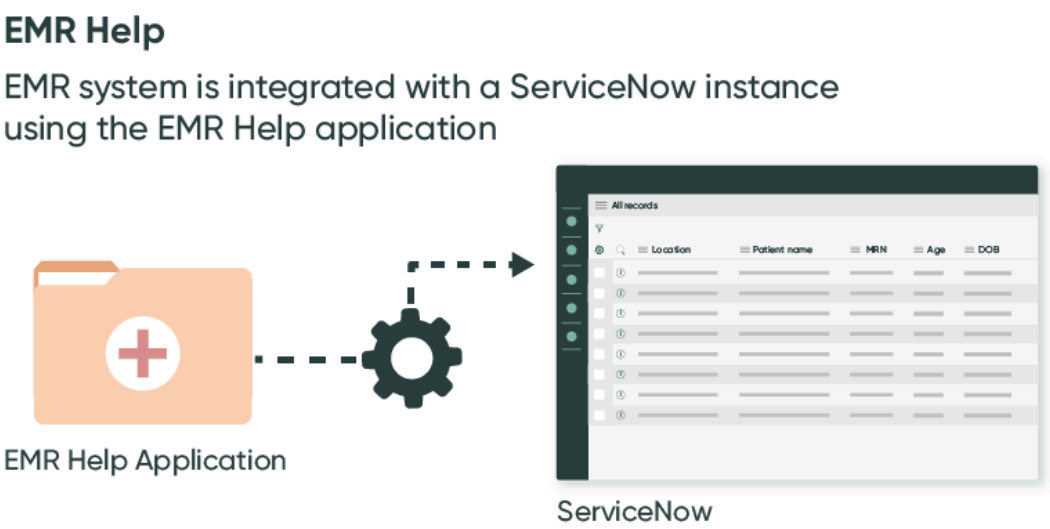
시나리오: EMR 시스템은EMR 도움말 애플리케이션을 사용하여 인스턴스와 ServiceNow 통합됩니다. 이 통합의 결과로 EMR 시스템 내에서 도움말 양식을 사용할 수 있게 되어 임상의가 IT 서비스 요청을 인스턴스에서 인시던트 ServiceNow 로 제출할 수 있습니다.

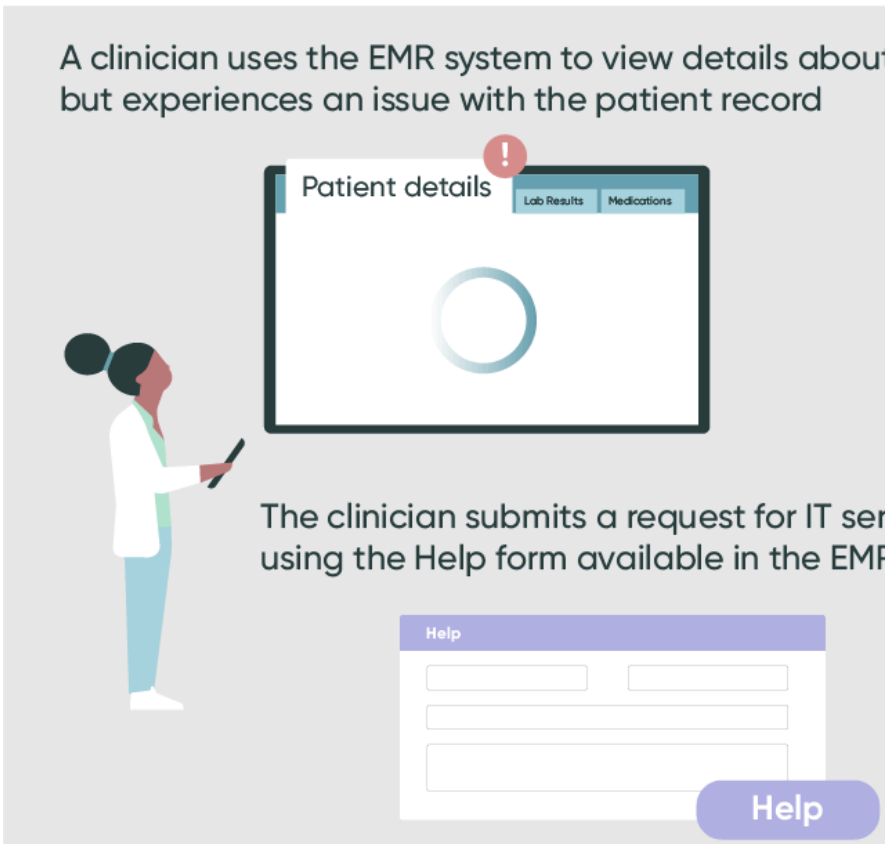
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

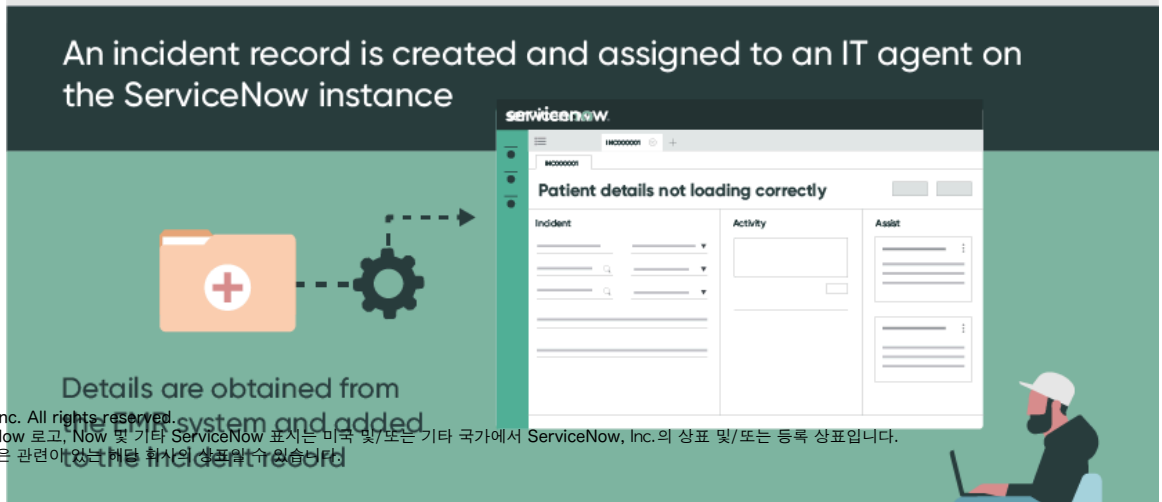
다음 그래픽에서는 IT 에이전트가 시나리오에서 논의된 임상의의 문제를 해결하는 방법을 보여 줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

EMR 지원 애플리케이션을 사용하여 임상의의 문제 해결







© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 워크플로우 단계는 IT 에이전트가 일반적인 임상의의 문제를 해결하는 방법을 자세히 설명합니다.

1. EMR 시스템에서 환자의 세부 정보를 볼 때 임상의는 환자 기록이 올바르게 로드되지 않는 것을 발견합니다.
2. 임상의는 EMR 시스템 내에서 사용할 수 있는 도움말 양식을 사용하여 IT 서비스를 요청합니다.
3. 임상의가 요청을 제출하면 서비스 요청에 대한 인시던트 기록이 인스턴스에 생성 ServiceNow 되고 IT 에이전트에 할당됩니다.
4. 환자 ID 및 임상의의 역할과 같은 EMR 세션 상세 정보는 EMR 시스템에서 가져와 인시던트 기록에 자동으로 추가됩니다. IT 에이전트는 이 추가 정보를 사용하여 임상의가 EMR 시스템에서 적절한 액세스 권한을 놓치고 있음을 신속하게 파악합니다.
5. IT 에이전트가 임상의의 액세스 문제를 해결하고 인시던트를 해결합니다.
6. 임상의는 이제 환자 기록이 EMR 시스템에 표시되는지 확인합니다.

관련 정보

탐험 EMR 지원

EMR 지원 구성

EMR 시스템에서 IT 서비스 요청 제출 ServiceNow

EMR 시스템에서 제출된 IT 서비스 요청 보기 및 해결 ServiceNow

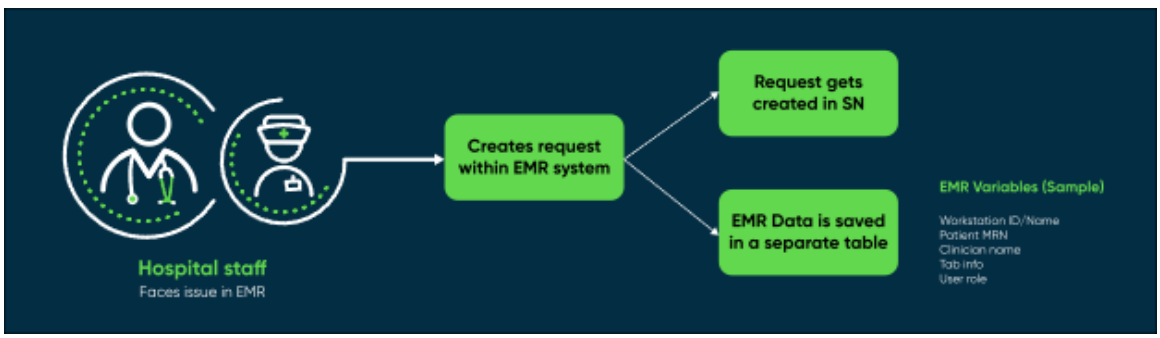
EMR 지원 구성

EMR 시스템에서EMR 지원 제출된 다양한 유형의 임상의의 문제를 해결하도록 애플리케이션을 설정합니다.

구성 개요

EMR Help를 구성하려면 애플리케이션을 설치한 다음 사용자 액세스 및 데이터를 설정해야 합니다.

EMR 시스템을 사용하는 병원 직원은 종종 다양한 문제에 직면합니다. 문제가 발생하면 EMR 시스템 내에서 직접 서비스 요청을 시작할 수 있습니다. 서비스 요청이 생성되면 시스템은 ServiceNow 인스턴스에서 인시던트를 자동으로 생성합니다.



동시에 워크스테이션 ID, 환자 세부 정보, 임상의 정보 및 관련된 특정 화면과 같은 관련 EMR 변수를 EMR 시스템에서 가져와 EMR Help 애플리케이션 내의 전용 테이블에 저장합니다. 이 추가 정보는 서비스 요청을 향상시켜 이행자에게 효과적인 문제 해결을 위한 중요한 세부 정보를 제공합니다.

- EMR 지원 설치.

  EMR 지원 애플리케이션을 설치하여 인스턴스를 EMR 시스템과 통합합니다ServiceNow.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 요청 유형에 대한 데이터 테이블을 구성합니다.

  EMR 인시던트 데이터[sn_ind_rmt_help_incident_data] 테이블과 같은 IT 요청과 연결된 데이터 테이블을 검토합니다. 그런 다음 EMR 시스템에서 가져오려는 각 시스템 변수를 저장할 열이 테이블에 있는지 확인합니다. 테이블에 없는 시스템 변수에 해당하는 새 열을 추가합니다.

  IT 요청에 대한 데이터 테이블이 없는 경우 원격 요청 데이터 [sn_ind_rmt_help_request_data] 테이블을 확장하여 다른 데이터 테이블을 생성합니다.

  자세한 내용은 EMR 지원 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

- EMR 시스템에 대한 요청 매개변수 구성.

  EMR 시스템에 대한 원격 요청 매개변수를 구성합니다.

- EMR 시스템에 대한 요청 정의 구성.

  EMR 시스템의 IT 서비스 요청을 지원하기 위한 요청 정의를 생성하거나 수정합니다. 또한 원격 요청 매개변수를 작업과 연결된 요청 데이터 테이블의 열과 매핑합니다.

- 사용자에 대한 EMR 지원 역할 할당.

  역할을 할당하여 애플리케이션의 기능, 역량 및 데이터에 EMR 지원 대한 액세스를 제어합니다.

- EMR 도움말에 대한 의료 서비스 케이스 유형 구성.

  EMR 도움말 포털에서 이루어진 서비스 요청을 이행하기 위해 EMR 도움말에 대한 의료 케이스 유형을 구성합니다.

  기본 의료 케이스 유형(sn_hcls_case)은 자체 의료 케이스 유형을 구축할 때부터 확장할 수 있는 기초를 제공하는 추상 케이스 유형입니다.

- EMR 도움말에 대한 다이제스트 토큰 인증 구성.

  다이제스트 토큰 인증을 활용하여 에픽으로 ServiceNow 1회 사용자 인증(SSO)을 구성합니다.

- ServiceNow에서 EMR 도움말에 대한 iFrame 지원 구성

  Epic Hyperspace 및 Hyperdrive의 프레임 내에서 실행되도록 EMR 도움말을 구성합니다.

- EMR 세션 정보 상황별 사이드바 구성.

  작업 공간에서 EMR 세션 정보 상황별 사이드바를 구성하여 거기에 표시되는 필드를 관리합니다.

- EMR 도움말 서비스 포털 구성.

  관리자는 EMR 시스템에서 IT 서비스 요청을 제출하기 위해 EMR 도움말 서비스 포털을 설정할 수 있습니다.

- IT 서비스 요청 이행 프로세스 설정

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전용 서비스 포털 또는 시스템 지원 모듈을 사용하여 EMR 시스템에서 제출된 IT 서비스 요청을 관리합니다.

- (선택 사항) EMR 도움말에서 암호화를 구현합니다.

  필드, 첨부 파일 또는 둘 다를 암호화하여 EMR 시스템 데이터를 보호합니다.

- (선택 사항) EMR 시스템의 URL 및 REST API 작업 매개변수 사용자 지정.

  스크립팅된 확장점을 사용하여 EMR 시스템의 URL 매개변수 및 REST API 작업 매개변수를 조작할 수 있습니다.

추가 구성 정보

- 에 대한 EMR 지원다이제스트 토큰 인증을 구성하려면 기술 자료의 EMR에 대한 다이제스트 토큰 인증을 구성하는 방법 에픽 하이퍼스페이스 도움말 (KB1002504) 문서를 Now Support 참조하십시오.
- Epic Hyperspace 및 Hyperdrive의 iFrame 내에서 시작되도록 EMR 도움말을 구성하려면 기술 자료의 Epic Hyperspace 및 Hyperdrive의 iFrame 내에서 시작하도록 EMR 도움말을 구성하는 방법 (KB1207128) 문서를 Now Support 참조하십시오.

EMR 지원 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_ind_rmt_help)을 EMR 지원 설치할 수 있습니다. 애플리케이션에는 데모 데이터가 포함되어 있습니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- ServiceNow ITSM 관리자가 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 패키지를 이미 설치했는지 확인합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 EMR 지원 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 EMR 지원와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. EMR 지원 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_ind_rmt_help)을 찾습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에 요청해야 할 수 있습니다.

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   종속 플러그인과 애플리케이션이 나열되면 설치되거나, 현재 설치되어 있거나, 설치해야 합니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 EMR 도움말 애플리케이션을 설치하기 전에 이를 설치해야 합니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

5. 설치를 선택합니다.

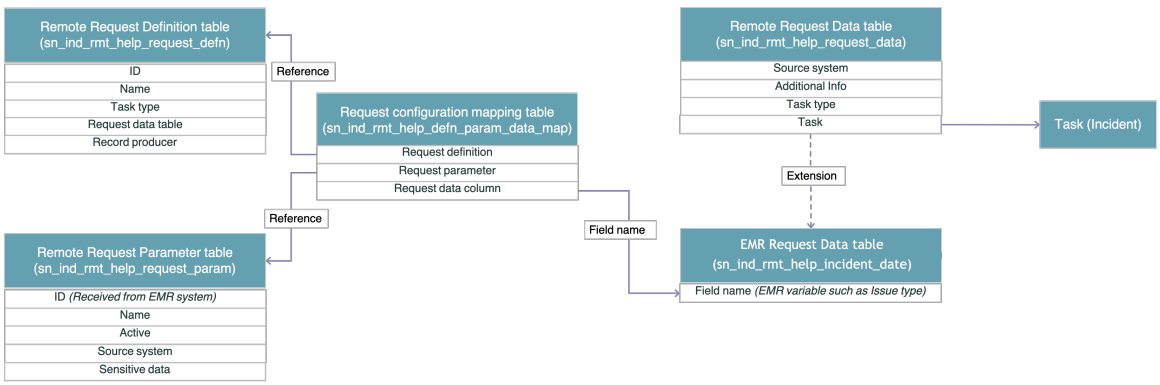
EMR 지원 데이터 모델

데이터 EMR 지원 모델을 사용하면 임상의가 EMR 시스템에서 인스턴스에 ServiceNow 대한 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.

EMR 지원 데이터 모델은 애플리케이션을 작동시키는 EMR 지원 데 필요한 EMR 시스템 데이터에만 액세스합니다.

다음 다이어그램에서는 데이터 모델을 구성하는 EMR 지원 테이블과 해당 열, 각 테이블 간의 관계를 보여줍니다.

EMR 지원 데이터 모델



EMR 지원 데이터 모델은 테이블의 조합을 사용하여 데이터를 저장합니다.

- ServiceNow AI Platform 인시던트 [incident] 테이블 또는 의료 케이스 〔sn_hcls_case〕와 같은 작업 테이블.
- 애플리케이션에 포함된 EMR 지원 테이블:
  - 원격 요청 정의 테이블
  - 원격 요청 매개변수 테이블
  - 원격 요청 데이터 테이블
  - EMR 요청 데이터 테이블
  - 요청 구성 매핑 테이블

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요청 유형 예시에 대한 데이터 테이블 구성

EMR 요청 데이터[sn_ind_rmt_help_incident_data] 테이블과 같이 요청과 연결된 데이터 테이블을 검토하고 EMR 시스템에서 가져오려는 각 시스템 변수를 저장할 열이 테이블에 있는지 확인합니다.

관리자가 EMR 시스템의 시스템 변수 ##을 EMR 인시던트 요청 유형에 포함하려고 한다고 가정해 보겠습니다.

다음 워크플로우를 사용하여 ## 시스템 변수가 인시던트 요청 유형에 나타나는지 확인합니다.

1. EMR 요청 데이터 [sn_ind_rmt_help_incident_data] 테이블을 검토하려면 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블 테이블을 선택합니다.
2. 방문 시스템 변수에 해당하는 열이 테이블에 있는지 확인합니다.

   열이 존재하지 않는 것을 관찰합니다.
3. 열 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 딕셔너리 항목 양식에서 ## 시스템 변수와 연결된 열 세부 정보를 입력한 다음 제출을 클릭하여 ## 시스템 변수에 해당하는 새 열을 추가합니다.

EMR 시스템에 대한 요청 정의 구성

인스턴스에서 EMR 시스템의ServiceNow 서비스 요청을 수락하도록 요청 정의를 생성하거나 수정합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 선택기 사용에 대한 EMR 지원 애플리케이션 범위를 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.
- 모든 요청 매개변수에 대한 요청 매개변수 및 동등한 열이 원격 요청 데이터 [sn_ind_rmt_help_request_data] 테이블에 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 EMR 시스템에 대한 요청 매개변수 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_ind_rmt_help.admin 또는 admin

이 태스크 정보

요청 정의는 EMR 시스템에서 시작된 요청 유형의 모델입니다. 기본적으로 IT 서비스 요청 〔sn_it_request〕 요청 정의는 인시던트 유형의 작업 기록에 대해 제공되고 EMR 시스템에 매핑됩니다. 이 요청 정의와 연결된 파라미터도 미리 정의되어 있으며 원격 요청 데이터 〔sn_ind_rmt_help_request_data〕 테이블 또는 확장 데이터 테이블(예: EMR 요청 데이터 〔sn_ind_rmt_help_incident_data〕 테이블)의 열에 매핑됩니다.

주:
sn_ind_rmt_help.admin 역할을 가진 사용자는 미리 정의된 요청 정의 및 구성 매핑 설정을 삭제할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **EMR** 지원 〉 관리 〉 요청 정의.
2. 원격 요청 정의 목록에서 기존 요청 정의를 수정하거나 다른 요청 정의를 생성합니다.
   - 기존 요청 정의를 수정하려면 원격 요청 정의 목록의 **ID** 열에서 요청 정의를 클릭합니다.
   - 다른 요청 정의를 만들려면 원격 요청 정의 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

원격 요청 정의 양식

필드	설명
ID	요청 정의의 고유 식별자입니다. 주: 요청 정의를 생성한 후에는 ID를 수정할 수 없습니다.
이름	요청 정의를 식별하는 이름입니다.
작업 유형	IT 서비스 요청과 연결된 작업 테이블입니다. 예를 들면 인시던트 [incident] 테이블입니다.
요청 데이터 테이블	EMR 시스템의 추가 데이터를 저장할 데이터 테이블입니다. 추가 데이터에는 EMR 시스템의 환경, 워크스테이션 및 기타 데이터가 포함될 수 있습니다.
기록 생성자	기록 생성자는 작업 기록의 필드를 수정하고 IT 서비스 요청 양식에서 사용할 수 있도록 합니다. 전용 서비스 포털이 있는 기록 생성자를 사용합니다.
REST API 작업 매개변수	
스크립트된 REST API의 매개변수입니다. 시스템 지원 모듈과 함께 스크립트된 REST API를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 원격 도움말 요청 API를 참조하세요.	
작업 작성 매개변수	EMR 시스템에서 IT 서비스 요청을 생성할 때 사용할 수 있는 작업 기록의 매개변수입니다.
작업 목록 매개변수	EMR 시스템에서 IT 서비스 요청 목록을 볼 때 사용할 수 있는 작업 기록의 매개변수입니다.
작업 상세 정보 매개변수	EMR 시스템에서 IT 서비스 요청의 상세 정보를 볼 때 사용할 수 있는 작업 기록의 매개변수입니다.
작업 업데이트 매개변수	EMR 시스템에서 IT 서비스 요청을 업데이트할 때 사용할 수 있는 작업 기록의 매개변수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
REST API 작업 매개변수를 입력하려면 매개변수 유형에 해당하는 잠금 아이콘을 클릭하십시오. 예를 들어, 작업 작성 매개변수를 입력하려면 다음을 수행합니다.

a. 작업 생성 매개변수 잠금 해제 아이콘( )을 클릭합니다.

b. 사용 가능 열의 사용 가능한 매개변수에서 선택됨 열로 원하는 매개변수를 이동합니다.

c. 위쪽 또는 아래쪽 아이콘을 클릭하여 EMR 시스템의 IT 서비스 요청 페이지에 표시할 순서대로 매개변수를 정렬한 다음 작업 생성 매개변수 잠금 아이콘(작업 을 클릭합니다.

4. 원격 요청 정의 설정을 저장합니다.

- 새 요청 정의를 저장하려면 제출을 클릭합니다.
- 기존 요청 정의에 대한 변경 내용을 저장하려면 업데이트를 클릭합니다.

5. 요청 매개변수를 요청 데이터 테이블의 열에 매핑하여 요청 매개변수의 데이터를 원격 요청 데이터〔sn_ind_rmt_help_request_data〕테이블에 저장합니다.

a. 요청 구성 매핑 섹션에서 기존 구성 매핑을 수정하거나 다른 구성 매핑을 생성합니다.

- 기존 구성 매핑을 수정하려면 요청 구성 매핑 섹션의 요청 매개변수 열에서 요청 매개변수 옆에 있는 미리 보기 아이콘(.)을 클릭한 다음 기록 열기를 클릭합니다.
- 다른 구성 매핑을 만들려면 구성 매핑 요청 섹션에서 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 양식에서 필드를 채웁니다.

요청 구성 매핑 양식

필드	설명
요청 매개변수	EMR 시스템에서 받은 요청 매개변수입니다.
요청 데이터 열	원격 요청 데이터 [sn_ind_rmt_help_request_data] 테이블의 열 이름 또는 인스턴스 내에서의 해당 확장입니다 ServiceNow .

주:
하나의 요청 매개변수를 데이터 테이블의 고유 열에 매핑합니다. 그러나 서로 다른 EMR 시스템의 유사한 파라미터를 사용할 수 있는 경우 데이터 테이블의 동일한 열에 매핑할 수 있습니다.

c. 구성 매핑을 저장합니다.

- 새 구성 매핑을 만든 경우 제출을 클릭합니다.
- 기존 구성 매핑을 수정한 경우 업데이트를 클릭합니다.

EMR 시스템에 대한 요청 매개변수 구성

서비스 요청에 EMR 시스템의ServiceNow EMR 변수를 포함하도록 매개변수를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_rmt_help.admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
파라미터는 EMR 시스템에 정의되어 서비스 요청을 보강하는 EMR 변수입니다.

또한 시스템별 파라미터를 원격 요청 파라미터로 생성하여 요청의 도움말 양식에 자동으로 채워지는 EMR 변수로 데이터를 전송할 수 있습니다. 예를 들어, 시스템별 매개변수를 사용하여 사용자의 워크스테이션 또는 환경 설정을 저장할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **EMR** 지원 〉 관리 〉 매개변수 요청.
2. 원격 요청 매개변수 목록에서 기존 매개변수를 수정하거나 다른 매개변수를 생성합니다.
   - 기존 요청 매개변수를 수정하려면 원격 요청 매개변수 목록의 **ID** 열에서 매개변수를 선택합니다.
   - 다른 요청 매개 변수를 만들려면 원격 요청 매개 변수 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

원격 요청 매개변수 양식

필드	설명
ID	EMR 시스템에서 사용할 수 있는 매개변수의 고유 식별자입니다. 주: 요청 정의를 생성한 후에는 ID를 수정할 수 없습니다.
이름	요청 매개변수를 식별하는 이름입니다.
활성	요청 매개변수를 활성화하는 옵션입니다.
소스 시스템	매개변수가 매핑되는 EMR 시스템입니다. 매개변수를 연결할 수 있는 소스 시스템 유형은 다음과 같습니다. ○ 에픽: 에픽 EMR 시스템. ○ **Cerner**: Cerner EMR 시스템이요. ○ 모든 시스템: Epic EMR 시스템 또는 Cerner EMR 시스템을 포함한 모든 유형의 EMR 시스템입니다. 주: 소스 시스템 항목을 더 추가하려면 원격 요청 매개변수 [sn_ind_rmt_help_request_param] 테이블의 소스 시스템 열에 있는 사전 항목을 수정할 수 있습니다.
중요한 데이터	매개변수에 중요한 데이터가 포함되어 있음을 나타내는 옵션입니다.

4. 원격 요청 매개변수 설정을 저장합니다.
   - 새 매개변수를 저장하려면 제출**(Submit)**을 클릭합니다.
   - 기존 매개변수에 대한 변경 사항을 저장하려면 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 새 요청 매개변수를 만든 경우 원격 요청 데이터(sn_ind_rmt_help_request_data) 테이블이나 확장된 하위 데이터 테이블에 동등한 열을 추가합니다.

   주:
   EMR 변수의 열이 데이터 테이블에 이미 있는 경우 다른 열을 생성하는 대신 동일한 열을 재사용할 수 있습니다. 예를 들어, 몇 가지 공통 EMR 변수가 있는 EMR 시스템이 여러 개 있는 경우 서로 다른 EMR 시스템의 공통 변수를 데이터 테이블의 동일한 열에 매핑할 수 있습니다.

사용자에 대한 **EMR** 지원 역할 할당

역할을 할당하여 애플리케이션의 기능, 역량 및 데이터에 EMR 지원 대한 액세스를 제어합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다음 테이블에 나열된 역할이 있는 사용자는 EMR 지원 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

EMR 지원에 필요한 역할

역할	작업
sn_ind_rmt_help.admin	원격 요청 정의 및 데이터 테이블을 설정하고, 사용할 스크립팅된 REST API를 식별하고, 기록 생성자를 구성합니다.
sn_ind_rmt_help.요청자	EMR 시스템 내에서 서비스 요청을 제출하고 모니터링합니다 ServiceNow .
sn_ind_rmt_help.뷰어	서비스 요청과 ServiceNow 연결된 EMR 데이터의 상세 정보를 봅니다. 주: EMR 시스템에서 보고된 문제에 대해 작업하는 에이전트에게 sn_ind_rmt_help.viewer 역할을 할당합니다. 기본적으로 이 역할은 EMR 요청 데이터(sn_ind_rmt_help_incident_data) 테이블에 저장된 EMR 변수에 대한 액세스를 제공합니다.

프로시저

사용자 관리 기능을 사용하여 ServiceNow AI Platform 사용자 및 그룹에 역할을 할당합니다.

- 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자에게 역할 할당을 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하세요.

EMR 도움말에 대한 의료 서비스 케이스 유형 구성

EMR 도움말 포털에서 이루어진 서비스 요청을 이행하도록 EMR 도움말에 대한 의료 서비스 케이스 유형을 구성합니다.

기본 의료 케이스 유형(sn_hcls_case)은 추상 케이스 유형으로, 자체 의료 케이스 유형을 구축할 때부터 확장할 수 있는 기초를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

EMR 도움말은 이 기본 케이스 유형을 기반으로 구축된 기본 기록 생성자 및 요청 정의를 직접 구성하는 방법의 예로 제공합니다.

추상 케이스 유형에 대해 생성된 기록을 이행하려면 고유한 의료 케이스 유형을 구성해야 합니다. 추상 의료 케이스 유형에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 의료 케이스 테이블.

다음 단계에서는 케이스 유형을 생성하고 이를 지원하도록 기본 기록 생성자 및 요청 정의를 수정하는 과정을 안내합니다.

구성 요구 사항

- ServiceNow 관리자
- EMR 지원
- Healthcare and Life Sciences Service Management Core

사용자 지정 의료 케이스 유형 생성

EMR 도움말에 대한 사용자 지정 의료 서비스 케이스 유형을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

범위를 Healthcare and Life Sciences Service Management Core로 설정합니다.

이 태스크 정보

https://player.vimeo.com/video/973253728?h=8dc20844dc&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 다음 필드를 채웁니다.
   - 레이블: 의료 케이스 유형의 레이블입니다. 예: EMR 케이스
   - 이름: 의료 케이스 유형의 테이블 이름입니다. 예: sn_hcls_emr_case
   - 테이블 확장: 의료 케이스
4. 컨트롤 탭에서 자동 번호를 **true**로 설정합니다.
5. 애플리케이션 접근 탭에서 다음과 같이 필드를 채웁니다.
   - 읽을 수 있음: 참
   - 생성 가능: True
   - 업데이트 가능: True
   - 삭제 가능: True
   - 구성 허용: True
6. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택하여 업데이트를 저장합니다.
7. 왼쪽 상단의 추가 작업 아이콘을 클릭하고 구성 〉 딕셔너리.
8. 딕셔너리 항목 목록 보기에서 해당 열 검색 필드에 다음과 같이 입력하여 생성한 카스트 유형에 대한 딕셔너리 항목을 찾습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 표: sn_hcls_emr_case

b. 유형: 컬렉션

9. sn_hcls_emr_case 엽니다.
10. 감사를 true로 설정합니다.
11. 업데이트를 클릭합니다.

결과
이제 추상 케이스 유형인 의료 케이스에서 확장된 새 케이스 유형이 있습니다. 추상 의료 케이스 유형에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 의료 케이스 테이블.

다음에 수행할 작업
의료 케이스 유형에 대한 기록 생성자 구성.

의료 케이스 유형에 대한 기록 생성자 구성

새로 생성한 테이블을 가리키도록 의료 케이스 기록 생성자를 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

범위를 [EMR Help]로 설정합니다.

이 태스크 정보

https://player.vimeo.com/video/952157336?h=d1a1aa4aa1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 기록 생성자.
2. 의료 케이스 기록 생성자를 엽니다.
3. 테이블 이름을 새로 만든 의료 케이스 유형으로 설정합니다.
   예: **EMR** 케이스.
4. 업데이트를 클릭합니다.
5. 계속을 클릭합니다.

결과
기록 생성자가 새로 생성한 테이블을 가리키도록 구성했습니다.

다음에 수행할 작업
의료 케이스 유형에 대한 요청 정의 구성.

의료 케이스 유형에 대한 요청 정의 구성

새로 생성된 의료 케이스 유형을 지원하도록 HCLS 케이스 요청 정의를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

범위를 [EMR Help]로 설정합니다.

이 태스크 정보

https://player.vimeo.com/video/973253782?h=17b93aad2b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **EMR** 지원 〉 관리 〉 요청 정의.
2. **HCLS** 케이스 〔sn_hcls_case_request〕 정의를 엽니다.
3. 작업 유형 필드를 새 의료 케이스 유형으로 설정합니다.
   예: **EMR** 케이스.
4. 업데이트를 클릭합니다.

결과
의료 케이스 유형을 지원하도록 HCLS 케이스 요청 정의를 구성했습니다.

다음에 수행할 작업
사용자 지정 의료 케이스 유형을 지원하도록 의료 기록 페이지 구성.

사용자 지정 의료 케이스 유형을 지원하도록 의료 기록 페이지 구성

EMR 세션 정보를 표시할 사용자 지정 케이스 유형을 포함하도록 작업 공간의 의료 기록 페이지를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

범위를 Healthcare and Life Sciences Service Management Core로 설정합니다.

이 태스크 정보

https://player.vimeo.com/video/973253823?h=bba8a55e50&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI** 빌더.
2. 경험에서 **CSM/FSM Configurable Workspace**를 엽니다.
3. 인 페이지 및 변형 〉 기록에서 의료 기록 페이지 **Voltron**을 클릭합니다.
4. 설정 버튼을 전환합니다.
5. 조건의 변형 조건에서 새 의료 케이스 유형 이름을 포함하는 추가 OR 문을 추가합니다.
   `^ORtable=<### ##>`

   예:

   ```
   table=sn_hcls_patient^ORtable=sn_hcls_case^ORtable=sn_hcls_emr_case
   ```

   주:
   의료 케이스 유형 테이블 이름을 찾으려면 모든 〉 시스템 정의 〉 테이블로 이동하여 새 의료 케이스 유형을 검색합니다. 테이블 이름이 이름 열에 표시됩니다.

6. 저장을 클릭합니다.

결과
이제 사용자 지정 의료 케이스 유형을 포함하도록 Workspace를 구성했습니다.

EMR 도움말에 대한 다이제스트 토큰 인증 구성

다이제스트 토큰 인증을 활용하여 에픽으로 ServiceNow 1회 사용자 인증(SSO)을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ServiceNow 인스턴스는 에픽 하이퍼스페이스 FDI 기록으로부터 암호화되지 않은 HTTP 헤더 내에서 사용자 이름과 다이제스트 토큰을 수신합니다. ServiceNow는 HTTP 헤더 값을 읽고 다이제스트 토큰을 확인합니다. 다이제스트 토큰이 성공적으로 확인되면 인스턴스는 사용자 테이블에서 일치하는 사용자 자격 증명을 검색합니다. 일치하는 값이 있으면 사용자가 로그인됩니다. 다이제스트 토큰이 성공적으로 확인되지 않거나 사용자 테이블에 일치하는 사용자가 없으면 사용자는 표준 로그인 페이지로 리디렉션되고 액세스 권한이 부여되지 않습니다.

Epic Hyperspace/Hyperdrive를 사용한 다이제스트 토큰 인증에는 다음이 필요합니다.

- 에픽 하이퍼스페이스/하이퍼드라이브 구현 고유의 생성된 암호화 키
- AES256을 해독할 수 있는 스크립트 포함 또는 javascript 라이브러리
- URL 매개변수의 대상 인스턴스에 사용자와 다이제스트 토큰을 전달하는 하이퍼스페이스에 구성된 통합 기록(FDI)
- ServiceNow 관리자
- 에픽 분석가

이 구성을 수행하는 방법에 대한 지침은 기술 자료에서 EMR에 대한 다이제스트 토큰 인증을 구성하는 방법 Epic Hyperspace 및 Hyperdrive에 대한 도움말 〔KB1002504〕 문서를 Now Support 참조하십시오.

ServiceNow에서 **EMR** 도움말에 대한 **iFrame** 지원 구성

Epic Hyperspace 및 Hyperdrive의 프레임 내에서 실행되도록 EMR 도움말을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

iframe 내에서 ServiceNow 페이지 또는 포털을 시작하려면 HTTP 응답 헤더를 올바른 컨텐츠 보안 정책으로 구성해야 합니다. 이 콘텐츠 보안 정책은 iframe 내에서 ServiceNow 페이지 또는 포털을 로드할 수 있는 외부 공급업체 웹 사이트를 지정합니다.

EMR 도움말 포털(Industry Remote Portal)에는 iframe에서 EMR 도움말을 시작하는 Epic Hyperdrive 사이트의 URL에 대해 구성된 특정 HTTP 응답 헤더가 있어야 합니다.

이 HTTP 응답 헤더는 전역 HTTP 응답 헤더 다음에 정렬해야 하며 "추가 기준"을 덮어쓰기로 설정해야 합니다.

이 구성은 Hyperdrive와 Hyperspace 모두에서 작동합니다. ServiceNow는 브라우저 버전을 탐지하고 그에 따라 HTTP 응답 헤더를 자동으로 변경합니다.

프로시저

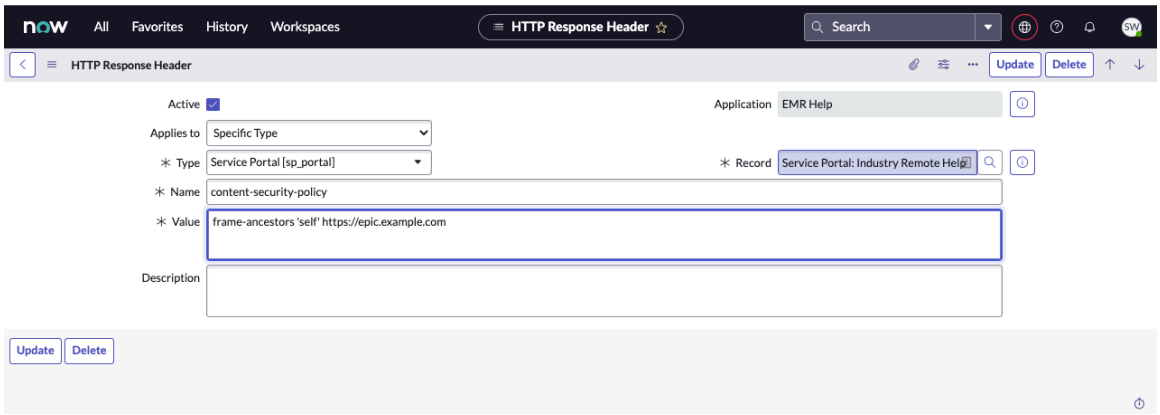
1. 범위를 EMR 도움말로 설정합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 **HTTP** 응답 헤더.

   (또는 sys_response_header.list 검색)
3. HTTP 응답 헤더를 클릭합니다.
4. 목록 뷰에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. HTTP 응답 헤더 양식을 다음과 같이 작성합니다.
6. 제출을 클릭합니다.
7. 목록 뷰에서 주문 필드를 기준으로 정렬합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 새로 작성된 HTTP 응답 헤더의 순서 필드를 두 번 클릭하고 값을 500으로 설정합니다.
9. 추가 기준 필드를 두 번 클릭하고 값을 덮어쓰기로 설정합니다.

결과
이제 아래와 같이 HTTP 응답 헤더가 있어야 합니다.



다음에 수행할 작업
에픽의 추가 구성 단계는 지식베이스의 Now Support에픽 하이퍼드라이브에서 iFrame 내에서 실행되도록 EMR 도움말을 구성하는 방법 (KB1207128) 문서를 참조하십시오.

EMR 세션 정보 상황별 사이드바 구성

작업 공간에서 EMR 세션 정보 상황별 사이드바를 구성하여 거기에 표시되는 필드를 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **EMR** 지원 〉 요청 정의.
2. 상황별 사이드바를 구성할 요청 정의를 선택합니다.
3. 요청 구성 매핑 관련 목록에서 순서 열을 사용하여 상황별 사이드바의 필드 순서를 정렬합니다.

   가장 낮은 숫자 값이 항상 사이드바에 먼저 표시됩니다. 예를 들어 전자 메일 주소의 값이 210이고 전화 번호의 값이 200인 경우 이러한 값을 바꾸어 전자 메일 주소 앞에 표시할 전화 번호를 가져올 수 있습니다.

   요청에 소스 시스템이 정의되어 있는 경우 정렬 순서에 따라 해당 소스 시스템의 매개변수만 상황별 사이드바에 표시됩니다. 요청에 소스 시스템이 정의되지 않은 경우 모든 매개변수가 상황별 사이드바에 표시됩니다.

EMR 도움말 서비스 포털 구성

EMR 도움말 서비스 포털을 사용하면 EMR 시스템 내에서 IT 서비스 요청을 제출할 ServiceNow 수 있습니다.

관리자는 EMR 시스템에서 IT 서비스 요청을 제출하기 위해 EMR 도움말 서비스 포털을 설정할 수 있습니다. EMR 지원 서비스 포털에 액세스하려면 서비스 포털 〉 포털 을 클릭하고 산업 원격 도움말을 클릭합니다.

EMR 도움말 서비스 포털 내에서 사용할 수 있는 기본 홈 페이지는 신규 〉 문제 보고 EMR 시스템에서원격 지원 인시던트를 제출하기 위한 메뉴 옵션입니다. 수요 또는 변경 요청과 같은 인시던트 이외의 IT 서비스 요청의 경우 IT 서비스 요청과 관련된 정의에 대한 새 메뉴를 추가하도록

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

EMR 도움말 서비스 포털을 구성해야 합니다. 그러면 임상의는 서비스 포털에서 구성된 IT 서비스 요청 유형을 제출하는 옵션을 볼 수 있습니다.

서비스 포털을 사용하여 사용자 지정 인터페이스를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 서비스 포털 단원을 참조하십시오.

ServiceNowEMR 시스템에 대한 **IT** 서비스 요청 이행 프로세스 설정

시스템 지원 모듈 또는 전용 서비스 포털을 사용하여 EMR 시스템에서 IT 서비스 요청을 관리합니다ServiceNow.

EMR 시스템에 시스템 지원 모듈 사용

EMR 시스템 내에서 IT 서비스 요청을 제출하려면 사전 구축된 ServiceNow 스크립트 기반 REST API를 사용합니다. `## ### ##` API는 EMR 시스템과의 통합에 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 원격 도움말 요청 API 를 참조하세요.

EMR 시스템에 전용 서비스 포털 사용

에픽 EMR 시스템과 같은 EMR 시스템 내에서 IT 서비스 요청을 제출 ServiceNow 하기 위한 서비스 포털 페이지를 포함합니다.

주:
외부 웹 애플리케이션을 에픽 EMR 시스템에 통합하려면 사용자를 위해 에픽 웹사이트에서 제공되는 구성 및 지원 가이드의 다음 섹션을 참조하세요.

- 사용자가 도구 모음 단추에서 웹 애플리케이션을 시작하도록 허용
- HTTP GET에 대한 통합 기록 구성
- 워크플로우에 대한 활동 및 실행 매개변수 준비

자세한 내용은 소속 기관의 에픽 팀 담당자에게 문의하세요.

관리자는 EMR 지원 서비스 포털을 사용하여 임상의가 IT 서비스 요청을 제출할 수 있도록 할 수 있습니다. 자세한 내용은 EMR 도움말 서비스 포털 구성 문서를 참조하십시오.

전용 서비스 포털을 사용하려면 기록 생성자를 생성하여 기록 생성자에서 도움말 폼의 필드를 정의한 다음 서비스 포털에 폼을 포함할 수 있습니다. 임상의는 이 도움말 양식을 사용하여 IT 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.

기본적으로 *`EMR Incident`* 기록 생성자는 인시던트와 연결된 IT 서비스 요청을 제출할 수 있습니다. 기본 기록 생성자를 사용하여 변수를 더 추가하거나 자체 기록 생성자를 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 기록 생성자 를 참조하십시오.

서비스 포털에 양식을 포함할 때는 다음 사항에 유의하십시오.

- IT 서비스 요청을 제출하기 위한 서비스 포털 페이지를 포함하려면 https://<instance name>.service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=*`source_name`* URL 형식을 사용합니다.

  `## source_name` 경우 요청 매개변수에 정의된 매개변수를 제공합니다. 자세한 내용은 EMR 시스템에 대한 요청 매개변수 구성 문서를 참조하십시오.

- https://<instance name>.service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=*`source_name`*&*`var1_id=Value1`*&*`var2_id=Value2`* 형식을 사용하여 EMR 변수를 서비스 포털 페이지 URL에 추가할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예: https://<#### ##>.service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=epic&sysparm_ws=Workstation&sysparm_ws=Environment.

주:
EMR 변수에는 워크스테이션 ID, 서버, 환자 의료 기록 번호(MRN) 등이 포함됩니다. EMR 변수를 작업 파라미터로 정의합니다. EMR 시스템 도움말 양식에 표시되도록 구성된 경우 EMR 변수 값이 자동으로 채워집니다. 자세한 내용은 EMR 시스템에 대한 요청 매개변수 구성 문서를 참조하십시오.

EMR 시스템의 URL 및 REST API 작업 매개변수 사용자 지정

스크립팅된 확장점을 사용하여 EMR 시스템의 URL 매개변수 및 REST API 작업 매개변수를 조작할 수 있습니다.

시작하기 전에
EMR 지원 애플리케이션을 설치합니다. 자세한 내용은 EMR 지원 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
확장점을 사용하면 기본 코드를 변경하지 않고도 사용자 지정 항목을 쉽게 통합할 수 있습니다. 사용자 지정 스크립트를 사용하여 표준 기본 기능을 확장할 수 있습니다. 자세한 내용은 확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장 을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. **API** 이름 열에서 sn_ind_rmt_help 검색하여 선택합니다**. RemoteHelpParamTransformer** 입니다.
3. 확장점 양식에서 sn_ind_rmt_help 사용하도록 스크립트 포함을 수정합니다 `. RemoteHelpParamTransformer` 확장점을 호출하거나 사용자 지정 스크립트 포함을 만들고 등록합니다.
   - 사용자 지정 스크립트 포함을 생성하고 등록합니다.

     자세한 내용은 Registering custom script includes against the scripted extension points 문서를 참조하십시오.

   - 구현 관련 목록으로 이동하여 클래스 열에서 스크립트 포함을 선택하여 기존 스크립트 포함을 수정합니다.

     주:
     기본적으로 sn_ind_rmt_help를 사용하는 `RemoteHelpParamTransformer` 스크립트 포함입니다 `. RemoteHelpParamTransformer` 확장점은 애플리케이션에 사용할 수 있습니다 EMR 지원 .

4. sn_ind_rmt_help 추가하여 EMR 시스템의 매개변수를 사용자 지정합니다 `. RemoteHelpParamTransformer` 확장점을 스크립트 포함에 추가합니다.
   각 확장점에 대한 여러 구현을 만들고 각 구현에 대한 순서 번호를 제공할 수 있습니다. 가장 낮은 순서 번호의 구현이 먼저 실행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

EMR 시스템 사용자 지정

커스터마이제이션	구현
수신 작업 매개변수	sn_ind_rmt_help에 `transformIncomingTaskParams` 메서드를 포함합니다 `. RemoteHelpParamTransformer` 확장점입니다. 이 메서드는 EMR 시스템에서 IT 서비스 요청을 생성 및 업데이트하기 전에 REST API에서 호출되며 입력 파라미터를 수정할 수 있습니다.
발신 작업 매개변수	sn_ind_rmt_help에 `transformOutgoingTaskParams` 메서드를 포함합니다 `. RemoteHelpParamTransformer` 확장점입니다. 이 메서드는 작업 관련 데이터를 EMR 시스템으로 전송하기 전에 작업 목록과 작업 상세 정보를 가져오기 위해 REST API에서 호출됩니다.
수신 URL 매개변수	sn_ind_rmt_help에 `transformURLParams` 메서드를 포함합니다 `. RemoteHelpParamTransformer` 확장점입니다. 이 메서드는 URL 매개변수를 저장하기 전에 서비스 포털에서 호출됩니다. 주: EMR 시스템에 암호화 알고리즘이 있는 경우 sn_ind_rmt_help에서 `## URL ####` 메서드를 구성할 수 있습니다 `. RemoteHelpParamTransformer` 확장점을 사용하여 인스턴스에서 암호화된 작업 매개변수를 해독할 수 있습니다 ServiceNow .

5. 확장점 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

EMR 시스템 내에서 요청 생성

ServiceNow 인스턴스에서 서비스 요청을 자동으로 생성하는 EMR 시스템 내에서 직접 서비스를 요청할 수 있습니다.

임상의가 EMR 시스템에서 ServiceNow 서비스 요청을 제출할 때 자동으로 생성되는 작업 기록에 대한 작업을 수행합니다. 인시던트는 EMR 도움말 애플리케이션과 함께 기본적으로 구성되는 작업 유형입니다.

예를 들어 IT 에이전트 또는 의료 서비스 에이전트인 경우 이행자는 EMR 시스템과 연결된 ServiceNow 인스턴스에서 서비스 요청에 대한 작업 기록에 액세스할 수 있습니다.

인시던트는 EMR 도움말 애플리케이션과 함께 기본적으로 구성되는 작업 유형입니다. 관리자가 EMR 인시던트 데이터 관련 목록을 인시던트 양식에 추가했는지 확인합니다.

주:
인시던트 양식의 EMR 요청 데이터 관련 목록에는 EMR 시스템별 데이터가 포함됩니다. EMR 요청 데이터 관련 목록 데이터는 sn_ind_rmt_help.viewer 역할과 ITIL 역할이 있는 경우에만 볼 수 있습니다. 필요한 역할이 없으면 이 관련 목록은 비어 있습니다.

다음과 같은 경우 EMR 도움말을 사용합니다.

- EMR 시스템에서 IT 서비스 요청 제출 ServiceNow
- EMR 내에서 의료 서비스 케이스 생성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

EMR 시스템에서 **IT** 서비스 요청 제출 **ServiceNow**

IT 서비스 요청을 제출 ServiceNow 하여 EMR 시스템과 관련된 문제를 보고합니다.

sn_ind_rmt_help.requester 역할을 가진 사용자는 EMR 시스템 내에서 IT 서비스 요청을 제출하고 모니터링할 ServiceNow 수 있습니다. 관리자는 IT 서비스 요청의 서비스 이행 방법을 지정합니다. 자세한 내용은 ServiceNowEMR 시스템에 대한 IT 서비스 요청 이행 프로세스 설정 문서를 참조하십시오.

EMR 내에서 의료 서비스 케이스 생성

EMR 지원 서비스 포털을 사용하여 EMR 시스템 내에서 직접 의료 사례를 생성할 수 있습니다.

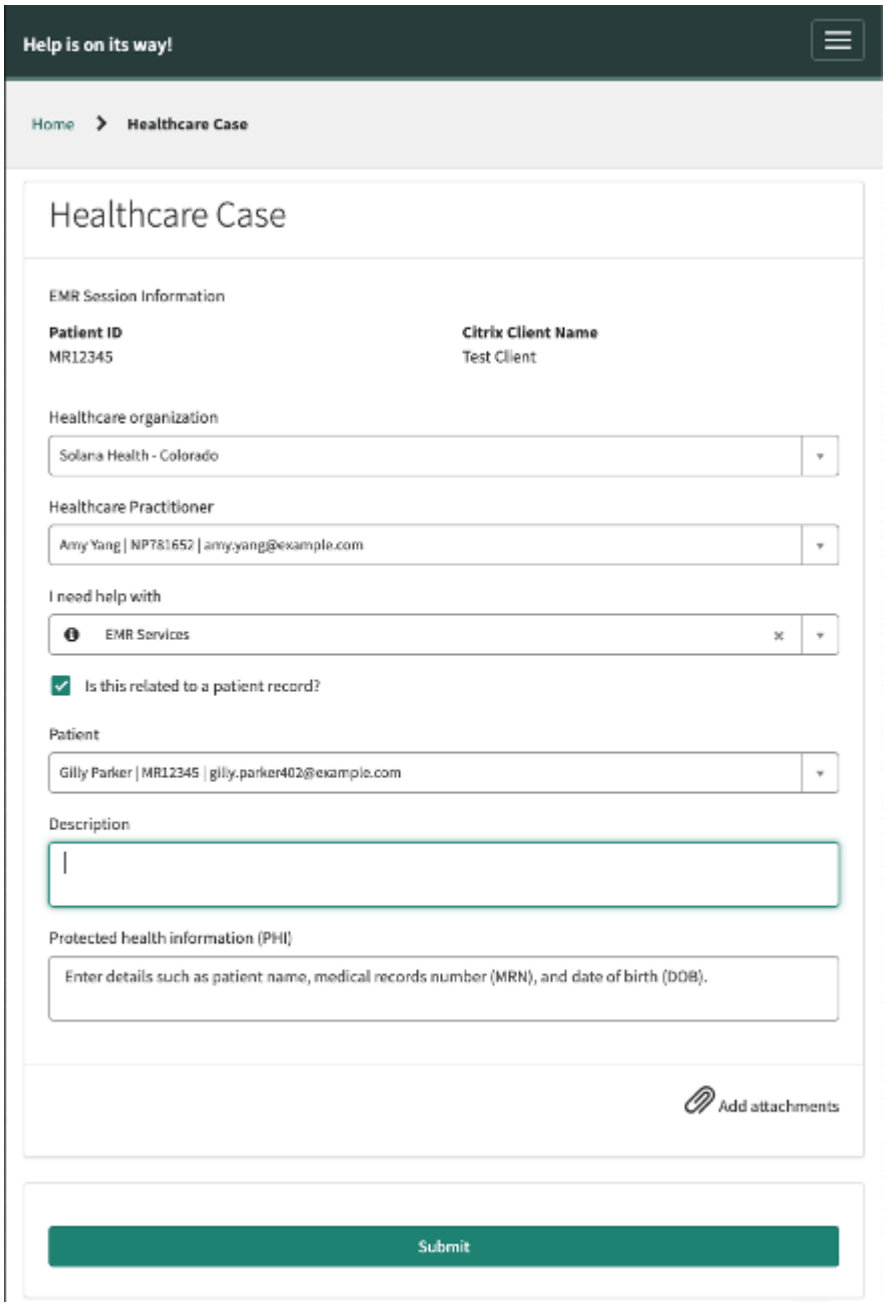
sn_ind_rmt_help.requester 역할을 가진 사용자는 EMR 시스템 내에서 의료 서비스 케이스를 제출할 수 있습니다. 그런 다음 ServiceNow 인스턴스 내에서 이러한 케이스를 이행할 수 있습니다.

주:
의료 케이스 요청 기능은 사용자 지정 의료 케이스 유형에 대해서만 이행할 수 있습니다. 의료 케이스를 이행하려면 먼저 사용자 지정 의료 케이스 유형을 생성해야 합니다. 자세한 내용은 EMR 도움말에 대한 의료 서비스 케이스 유형 구성 문서를 참조하십시오.

의료 케이스 생성

EMR 내에서 케이스를 만들려면 오른쪽 상단의 요청 옵션 메뉴에서 의료 케이스 를 선택합니다. 그러면 의료 케이스 양식이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



의료 케이스 필드

필드	설명
EMR 세션 정보	EMR 세션 정보는 EMR에서 캡처된 구성된 모든 파라미터의 값을 표시합니다. 여기에 표시하도록 구성된 파라미터가 있지만 생성되지 않는 경우 해당 파라미터에 대해 EMR에서 전달된 값이 없기 때문입니다. 이러한 필드는 자동으로 채워지며 읽기 전용입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 케이스 필드

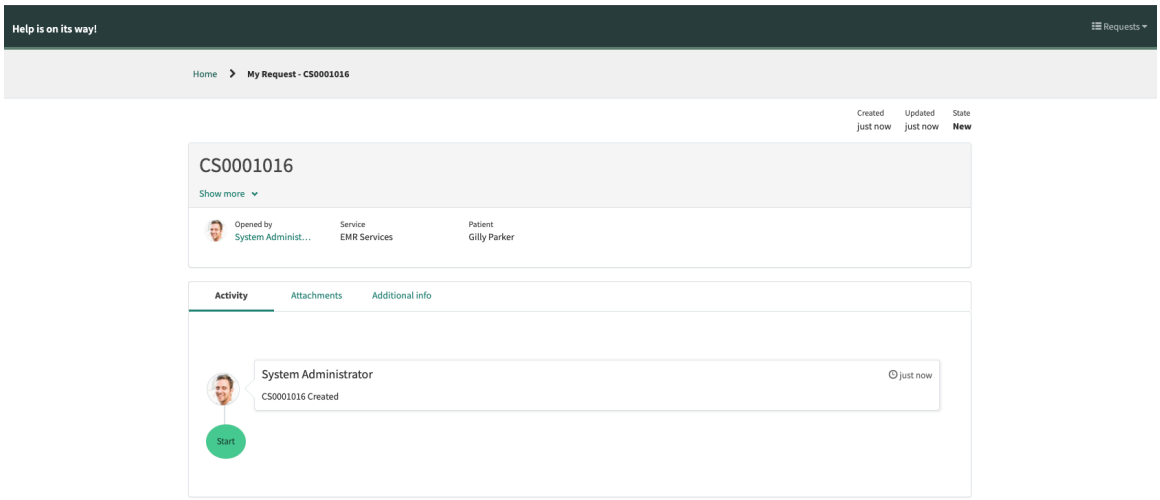
필드	설명
의료 조직	이 의료 케이스와 연결된 의료 조직입니다. 이 필드는 사용자와 연결된 조직에 따라 자동으로 채워집니다.
의료 종사자	이 의료 케이스와 연결된 의료 종사자입니다. 이 필드는 요청하는 실무자에 따라 자동으로 채워집니다.
도움이 필요합니다	요청 이유입니다. 드롭다운 목록에서 도움이 필요한 의료 서비스 유형을 선택합니다.
이것이 환자 기록과 관련이 있습니까?	이 요청이 환자 기록과 연결되어 있음을 나타내려면 선택합니다. 그렇다면 환자 필드가 표시되고 채울 수 있게 됩니다.
환자	이 의료 케이스와 연결된 환자입니다. 이 필드는 **patient_id**매개변수가 EMR에서 전달되면 자동으로 채워집니다.
설명	문제에 대한 설명입니다.
보호된 건강 정보(PHI)	환자 이름, 의료 기록 번호(MRN), 생년월일(DOB)과 같은 상세 정보를 입력합니다. 이 필드에 입력된 값은 암호화됩니다.

제출을 클릭하여 의료 케이스 요청을 이행으로 라우팅합니다.

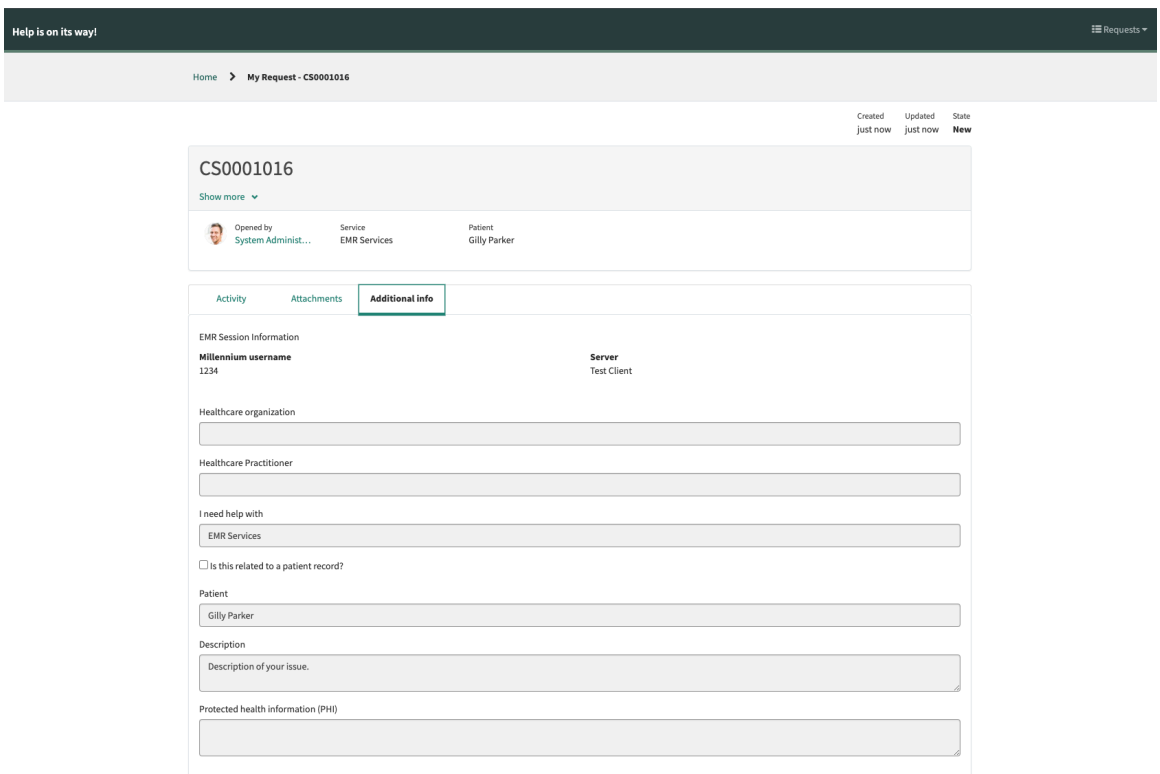
제출된 의료 케이스 정보

의료 케이스를 제출한 후 포털에서 직접 제출한 정보를 검토할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



- 활동 탭에 요청 상태가 표시됩니다.
- 첨부 파일 탭에는 요청과 연결된 모든 첨부 파일이 표시됩니다.
- 추가 정보 탭에는 요청에 대해 제출된 모든 정보의 읽기 전용 버전이 표시됩니다.



EMR 도움말의 가상 에이전트

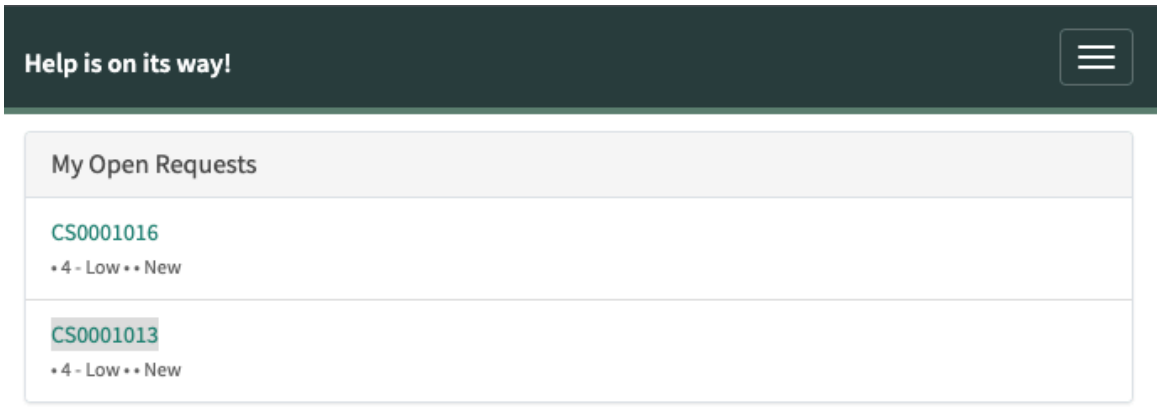
ServiceNow의 대화형 봇 플랫폼인 Virtual Agent는 EMR 지원 포털에서 요청을 생성할 때 사용할 수 있습니다.

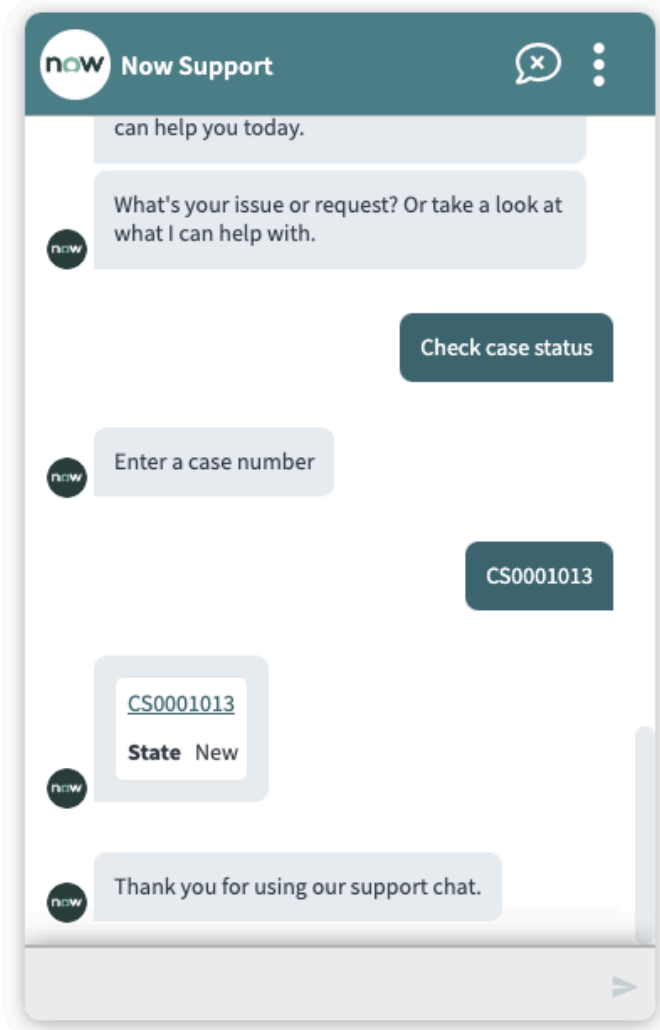
Virtual Agent를 사용하면 신속하게 정보를 얻고, 결정을 내리고, 공통된 업무를 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 에이전트와 상호작용하려면 화면 오른쪽 아래 모서리에 있는 채팅 창 아이콘을 클릭하기만 하면 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.





© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Virtual Agent에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 Virtual Agent as an application design element 참조하십시오.

EMR 지원 요청 해결

ServiceNow 인스턴스를 사용하여 EMR 지원 서비스 포털에서 생성된 요청을 해결할 수 있습니다.

임상의가 EMR 시스템에서 ServiceNow 서비스 요청을 제출할 때 자동으로 생성되는 작업 기록에 대한 작업을 수행합니다.

예를 들어, IT 에이전트인 경우 이행자는 EMR 시스템과 연결된 ServiceNow 인스턴스에서 IT 서비스 요청에 대한 작업 기록에 액세스할 수 있습니다. 인시던트는 EMR 도움말 애플리케이션과 함께 기본적으로 구성되는 작업 유형입니다.

주:
인시던트 양식의 EMR 요청 데이터 관련 목록에는 EMR 시스템별 데이터가 포함됩니다. EMR 요청 데이터 관련 목록의 데이터는 itil 역할 외에 sn_ind_rmt_help.viewer 역할이 있는 경우에만 볼 수 있습니다. 필요한 역할이 없으면 이 관련 목록이 비어 있습니다.

의료 케이스를 이행하려면 먼저 사용자 지정 의료 케이스 유형을 생성해야 합니다. 자세한 내용은 EMR 도움말에 대한 의료 서비스 케이스 유형 구성 문서를 참조하십시오.

작업 공간을 사용하여 EMR 시스템에서 제출된 요청을 봅니다.

다음과 같은 경우 EMR 도움말을 사용합니다.

- EMR 시스템에서 제출된 IT 서비스 요청 보기 및 해결 ServiceNow
- EMR 시스템에서 제출된 의료 서비스 케이스 보기 및 해결

EMR 시스템에서 제출된 IT 서비스 요청 보기 및 해결 ServiceNow

임상의가 EMR 시스템에서 IT 서비스 요청을 제출할 ServiceNow 때 자동으로 생성되는 작업 기록에 대한 작업을 수행합니다.

관리자가 EMR 인시던트 데이터 관련 목록을 인시던트 양식에 추가했는지 확인합니다. 자세한 정보는 양식 레이아웃 구성의 내용을 참조하십시오.

인시던트는 기본적으로 애플리케이션과 함께 EMR 지원 구성되는 작업 유형입니다.

모듈 또는 인시던트 모듈을 사용하여 EMR 지원EMR 시스템에서 제출된 인시던트에 액세스할 수 있습니다.

- 인시던트 모듈을 사용하려면 문서를 참조하십시오 인시던트 모듈에서 EMR 인시던트 보기 및 해결.
- 모듈을 사용하려면 EMR 지원 문서를 참조하십시오 모듈에서 EMR 지원 EMR 인시던트 보기 및 해결.

인시던트 모듈에서 EMR 인시던트 보기 및 해결

인시던트 모듈을 사용하여 임상의가 제출한 IT 서비스 요청에 대한 ServiceNow 작업을 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 및 sn_ind_rmt_help.viewer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인시던트 〉 오픈.
2. 인시던트 목록에서 작업하려는 EMR 인시던트를 검색합니다.
3. **[Number]** 열에서 EMR 인시던트에 대한 링크를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 인시던트 양식의 EMR 인시던트 데이터 관련 목록에서 EMR 시스템의 정보를 봅니다.

   주:
   관리자는 EMR 인시던트 데이터 관련 목록을 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다. itil 역할 외에 sn_ind_rmt_help.viewer 역할이 있는 경우에만 이 관련 목록의 데이터를 볼 수 있습니다. 필요한 역할이 없는 경우 EMR 인시던트 데이터 관련 목록이 비어 있습니다.

5. 인시던트를 해결하고 종결합니다.

   a. **Resolution Information** 탭을 선택합니다.

   b. 양식에서 필드를 채웁니다.

   해결 정보 필드

필드	설명
지식	인시던트의 정보로 지식 문서를 생성하는 옵션입니다.
해결한 사람	문제를 해결한 사용자와 인시던트가 종결된 날짜 및 시간입니다.
해결 일시	인시던트를 해결한 날짜 및 시간입니다.
해결 코드	해결된 케이스를 분류하기 위한 정보입니다.
해결 참고 사항	인시던트 해결 방법에 대한 메모입니다.

   c. 해결을 클릭합니다.

   d. 옵션: 인시던트 종결을 클릭하여 인시던트를 종결합니다.

모듈에서 **EMR** 지원 **EMR** 인시던트 보기 및 해결

모듈을 사용하여 임상의가 EMR 지원 제출한 IT 서비스 요청에 대한 ServiceNow 작업을 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 및 sn_ind_rmt_help.viewer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **EMR** 지원 〉 **EMR** 인시던트 〉 내 오픈.
2. EMR 인시던트 목록에서 작업하려는 EMR 인시던트를 검색합니다.
3. **[Number**〕 열에서 EMR 인시던트에 대한 링크를 클릭합니다.
4. 인시던트 양식의 EMR 인시던트 데이터 관련 목록에서 EMR 시스템의 정보를 봅니다.

   주:
   관리자는 EMR 인시던트 데이터 관련 목록을 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다. itil 역할 외에 sn_ind_rmt_help.viewer 역할이 있는 경우에만 이 관련 목록의 데이터를 볼 수 있습니다. 그렇지 않으면 EMR 인시던트 데이터 관련 목록이 비어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 인시던트를 해결하고 종결합니다.

a. Resolution Information 탭을 선택합니다.

b. 양식에서 필드를 채웁니다.

해결 정보 필드

필드	설명
지식	인시던트의 정보로 지식 문서를 생성하는 옵션입니다.
해결한 사람	문제를 해결한 사용자와 인시던트가 종결된 날짜 및 시간입니다.
해결 일시	인시던트를 해결한 날짜 및 시간입니다.
해결 코드	해결된 케이스를 분류하기 위한 정보입니다.
해결 참고 사항	인시던트 해결 방법에 대한 메모입니다.

c. 해결을 클릭합니다.

d. 옵션: 인시던트 종결을 클릭하여 인시던트를 종결합니다.

EMR 시스템에서 제출된 의료 서비스 케이스 보기 및 해결

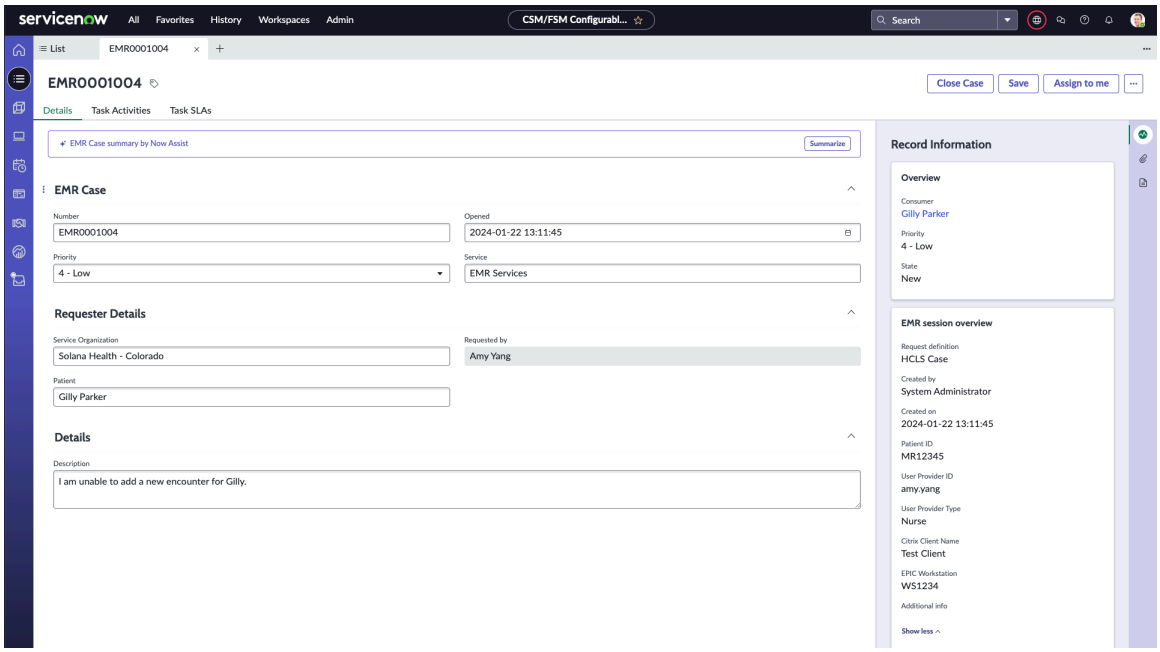
인스턴스에서 작업 공간을 ServiceNow 사용하여 EMR 시스템에서 생성된 의료 케이스에 대한 작업을 수행합니다.

작업 공간에서 **EMR** 의료 서비스 케이스 보기 및 해결

작업 공간을 사용하여 EMR 도움말에서 생성된 의료 서비스 케이스를 이행합니다.

의료 케이스를 이행하려면 먼저 사용자 지정 의료 케이스 유형을 생성해야 합니다. 자세한 내용은 EMR 도움말에 대한 의료 서비스 케이스 유형 구성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



EMR 요청의 정보는 EMR 세션 개요 상황별 측면 패널에 캡처됩니다.

CSM/FSM 구성 가능 작업 공간을 사용하여 의료 서비스 케이스 해결

ServiceNow 인스턴스의 작업 공간을 사용하여 EMR 시스템에서 생성된 의료 케이스에 대한 작업을 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_rmt_help.viewer

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 목록 아이콘을 선택한 다음 다음으로 이동합니다. 케이스 〉 모두.
3. 작업하려는 EMR 케이스를 선택합니다.
4. 상세 정보 탭을 사용하여 케이스를 검토하고 검토합니다.

   주:

   EMR 요청의 정보는 EMR 세션 개요 상황별 측면 패널에 캡처됩니다.

5. EMR 케이스를 종결하려면 **[Closure Information** 〕 섹션으로 스크롤합니다.
6. 종결 처리 정보 섹션에서 양식 필드를 작성합니다.
7. 케이스 종결을 선택합니다.

EMR 지원 참조

참조 주제는 기능에 대한 EMR 지원 추가 정보를 제공합니다.

의 암호화 옵션 **EMR** 지원

EMR 지원 중요한 정보를 보호하기 위해 암호화 지원을 제공합니다.

암호화는 권한이 없는 사용자가 민감한 EMR 시스템 데이터를 볼 수 없도록 합니다.

애플리케이션에서 지원되는 EMR 지원 암호화 옵션은 ServiceNow AI Platform 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 열 수준 암호화
- 열 수준 암호화 엔터프라이즈

열 수준 암호화

CLE(열 수준 암호화)는 암호화 모듈에서 암호화를 허용하는 내장 기능입니다. 서비스 요청에서 EMR 시스템과 연결된 테이블 열 및 첨부 파일을 암호화할 수 있는 CLE 플러그인(com.glide.encryption)은 관리자가 애플리케이션을 설치할 EMR 지원 때 기본적으로 활성화됩니다.

CLE 플러그인(com.glide.encryption)이 활성화되면 암호화 모듈을 설정하고 애플리케이션을 사용하는 EMR 지원 필수 역할과 연결합니다. 테이블 또는 필드(테이블 내의 열)를 암호화할 수 있지만 암호화는 중요한 데이터로 표시된 요청 매개변수에 대한 데이터 테이블의 열에 가장 유용합니다.

기본적으로 sn_ind_rmt_help_viewer 역할과 연결된 **rmt_help_data_view** 암호화 모듈은 애플리케이션에서 사용할 EMR 지원 수 있습니다. 또한 원격 요청 데이터 [sn_ind_rmt_help_request_data] 테이블의 추가 정보 필드(열)와 EMR 인시던트 데이터 [sn_ind_rmt_help_incident_data] 테이블의 전화번호 및 이메일 주소 필드(열)는 기본적으로 암호화됩니다.

열 수준 암호화 엔터프라이즈

열 수준 암호화 엔터프라이즈 는 향상된 암호화 기능을 제공하고 키 관리 프레임워크(KMF)를 활용합니다. 애플리케이션에서 옵션을 열 수준 암호화 엔터프라이즈EMR 지원 사용하려면 관리자가 플러그인(com.glide.now.platform.encryption)을 활성화해야 합니다. 관리자는 KMF에서 CLE를 사용하도록 옵트인하도록 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 열 수준 암호화 엔터프라이즈 활성화 를 참조하십시오.

릴리스부터 Quebec 암호화 지원에서 열 수준 암호화로의 키 및 암호화된 데이터 마이그레이션은 예약된 작업을 사용하여 자동화됩니다. 자세한 내용은 열 수준 암호화 엔터프라이즈로 마이그레이션을 참조하십시오.

> **주:**
> 릴리스의 Paris 기존 고객은 고객 지원에 문의하여 ServiceNow 키 및 암호화된 데이터를 암호화 지원 열 수준 암호화 엔터프라이즈에서 .

EMR 지원와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 활성화하면 EMR 지원 테이블, 사용자 역할 및 플러그인을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

> **주:**
> 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 역할

에 설치되는 역할 **EMR** 지원

역할	설명	포함하는 역할
sn_ind_rmt_help.admin	원격 요청 정의 및 데이터 테이블을 설정하고, 사용할 스크립팅된 REST API를 식별하고, 기록 생성자를 구성합니다.	sn_ind_rmt_help.요청자
sn_ind_rmt_help.요청자	EMR 시스템 내에서 서비스 요청을 제출하고 모니터링합니다 ServiceNow .	sn_ind_rmt_help.뷰어
sn_ind_rmt_help.뷰어	서비스 요청과 ServiceNow 연결된 EMR 데이터의 상세 정보를 봅니다. 주: EMR 시스템에서 보고된 문제에 대해 작업하는 에이전트에게 sn_ind_rmt_help.viewer 역할을 할당합니다. 기본적으로 이 역할은 EMR 요청 데이터 〔sn_ind_rmt_help_incident_data〕 테이블에 저장된 EMR 변수에 대한 액세스를 제공합니다.	안 함

설치되는 테이블

에 설치되는 테이블 **EMR** 지원

테이블	설명
원격 요청 매개변수 [sn_ind_rmt_help_request_param]	인스턴스에서 EMR 시스템에ServiceNow 사용할 수 있는 IT 서비스 요청에 대한 매개변수를 포함합니다.
원격 요청 데이터 [sn_ind_rmt_help_request_data]	IT 서비스 요청에 대한 기본 필드를 제공합니다. 이 테이블을 확장하여 IT 서비스 요청의 더 많은 데이터를 포함할 수 있습니다. 각 원격 요청 매개변수에는 이 테이블의 해당 열이 있습니다.
원격 요청 정의 [sn_ind_rmt_help_request_defn]	작업 유형을 요청 데이터 테이블과 연결하고 요청 구성 매핑도 포함합니다.
EMR 인시던트 데이터 [sn_ind_rmt_help_incident_data]	IT 서비스 요청에 포함된 EMR 시스템의 데이터를 포함합니다. 이 테이블은 IT 서비스 요청의 작업별 데이터를 포함하도록 원격 요청 데이터

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 설치되는 테이블 **EMR** 지원

테이블	설명
	[sn_ind_rmt_help_request_data] 테이블을 확장합니다.
요청 구성 매핑 [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map]	요청 매개변수를 원격 요청 데이터 [sn_ind_rmt_help_request_data] 데이터 테이블 또는 해당 하위 테이블의 열과 매핑합니다.

설치된 플러그인

에 설치된 플러그인 **EMR** 지원

플러그인	설명
Encryption Support 플러그인 (com.glide.encryption)	IT 서비스 요청에서 EMR 시스템과 연결된 테이블, 열, 첨부 파일을 암호화합니다.

ServiceNow Store 설치된 애플리케이션

ServiceNow Store 에 설치된 애플리케이션 **EMR** 지원

애플리케이션	설명
산업 핵심 (com.sn_ind)	산업 수직 애플리케이션에 대한 공통 객체, 코드 아티팩트 및 요청 정의를 포함합니다.

EMR 지원 데이터 모델 테이블

EMR 도움말 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블을 사용하면 EMR 시스템에서 인스턴스에 대한 요청을 제출할 수 ServiceNow# 있습니다.

EMR 도움말 데이터 모델에 대한 자세한 내용은 단원을 참조하십시오 EMR 지원 데이터 모델.

원격 요청 정의 테이블

원격 요청 정의 [sn_ind_rmt_help_request_defn] 테이블은 기록 생성자와 작업 유형을 저장합니다.

원격 요청 정의 테이블

원격 요청 정의 [sn_ind_rmt_help_request_defn] 테이블에는 다음과 같은 기능이 있습니다.

- update_synch 딕셔너리 속성을 사용하는 애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블을 확장하여 사용자 지정을 사용합니다. 자세한 내용은 업데이트 세트로 추적되는 사용자 지정을 참조하십시오.
- EMR 시스템에서 시작된 요청 매개변수를 모델링합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_ind_rmt_help.admin.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

원격 요청 정의 양식 필드

필드	데이터 유형	설명
기록 생성자	참조	원격 요청 정의와 연결된 기록 생성자를 나타냅니다. 자세한 내용은 Create a record producer 문서를 참조하십시오.
요청 데이터 테이블	테이블 이름	기록 생성자가 작업을 생성할 때 캡처된 EMR 세션 정보의 값을 저장하는 테이블입니다.
REST API 작업 매개변수	필드 목록	나열된 API 작업에 사용할 수 있도록 할 필드를 선택할 수 있는 기능을 제공합니다. 선택한 필드는 다음과 같은 관련 요청 정의에 대한 REST API 작업에 사용할 수 있습니다. **1.** 작업 생성 **2.** 작업 목록 **3.** 작업 상세 정보 **4.** 작업 업데이트

원격 요청 매개변수 테이블

원격 요청 매개변수 [sn_ind_rmt_help_request_param] 테이블에는 모든 원격 요청 정의에서 사용할 수 있는 모든 매개변수가 저장됩니다.

원격 요청 매개변수 테이블

원격 요청 매개변수 [sn_ind_rmt_help_request_param] 테이블에는 다음과 같은 기능이 있습니다.

- update_synch 딕셔너리 속성을 사용하는 애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블을 확장하여 사용자 지정을 사용합니다. 자세한 내용은 업데이트 세트로 추적되는 사용자 지정을 참조하십시오.
- EMR 시스템에서 시작된 요청 매개변수를 모델링합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_ind_rmt_help.admin.

원격 요청 매개변수 양식 필드

필드	데이터 유형	설명
활성	true/false	매개변수를 요청 정의에 사용할 활성으로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

원격 요청 매개변수 양식 필드

필드	데이터 유형	설명
도메인	도메인 ID	이 기록과 연결된 도메인입니다.
ID	문자열	요청 정의에 사용되는 이 매개변수의 고유 식별자입니다.
이름	문자열	이 원격 요청 매개변수의 이름입니다.
중요한 데이터	true/false	이 매개변수에서 받은 정보가 중요한지 여부를 분류하는 데 사용됩니다. 주: 예로 표시된 필드는 열 수준 암호화를 사용하도록 설정된 데이터 열에만 매핑되어야 합니다.
소스 시스템	문자열	이 매개변수가 지원하는 EMR 시스템을 나타냅니다. 모든 EMR 시스템을 지원하려면 이 필드를 **any**로 설정합니다.

원격 요청 데이터 테이블

원격 요청 데이터 [sn_ind_rmt_help_request_data] 테이블에는 작업 기록과 연결된 캡처된 매개변수 데이터가 저장됩니다.

원격 요청 데이터 [sn_ind_rmt_help_request_data] 테이블에는 다음과 같은 기능이 있습니다.

- EMR 시스템의 추가 데이터를 저장합니다.
- 작업 유형을 기반으로 데이터 테이블을 생성하는 데 사용되며 확장 가능합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_ind_rmt_help.admin.

주:
EMR 시스템의 데이터를 원격 요청 데이터〔sn_ind_rmt_help_request_data〕 테이블 또는 확장된 하위 데이터 테이블에 저장하면 보안 계층이 제공됩니다. 관리자는 특정 작업 유형에 대한 원격 요청 데이터 〔sn_ind_rmt_help_request_data〕 테이블을 확장하여 EMR 시스템의 추가 정보를 저장할 수 있습니다. 예를 들어, EMR 지원 애플리케이션은 원격 요청 데이터 〔sn_ind_rmt_help_incident_data sn_ind_rmt_help_request_data〕 테이블을 확장하고 인시던트를 서비스 요청과 연결하는 EMR 요청 데이터〔〕 테이블을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

원격 요청 데이터 양식 필드

필드	데이터 유형	설명
추가 정보	문자열	이 필드는 EMR에서 요청을 제출할 때 중요한 추가 정보를 저장하는 데 사용됩니다. 이 필드에는 열 수준 암호화가 적용됩니다.
작성됨	날짜/시간	이 기록이 생성된 날짜 및 타임스탬프입니다.
작성자	문자열	이 기록을 생성한 사용자의 이름입니다.
도메인	도메인 ID	이 기록과 연결된 도메인입니다.
환자 ID	문자열	EMR 시스템에서 이 환자의 고유 환자 식별자(즉, MRN)를 나타냅니다.
요청 정의	참조	원격 요청 정의를 참조합니다.
소스 시스템	문자열	이 요청이 나온 EMR 시스템을 나타냅니다. IE, 서사시. 주: 이 값을 알 수 없는 경우 기록이 생성될 때 소스 시스템이 제공되지 않았음을 의미합니다.
시스템 ID	시스템 ID(GUID)	모든 테이블의 고유한 sys_id입니다.
태그	관련 태그	이 기록과 관련된 태그입니다.
작업	참조	연결된 작업을 참조합니다.
작업 유형	테이블 이름	이 기록을 생성하는 데 사용된 원격 요청 정의에 구성된 작업 유형입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

원격 요청 데이터 양식 필드

필드	데이터 유형	설명
업데이트됨	날짜/시간	마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간의 스탬프입니다.
업데이트한 사람	문자열	기록을 마지막으로 업데이트한 사람의 이름입니다.
업데이트	정수	발생한 업데이트 수입니다.

EMR 요청 데이터 테이블

EMR 요청 데이터[sn_ind_rmt_help_incident_data] 테이블에는 작업 기록과 연결된 캡처된 파라미터 데이터가 저장됩니다.

EMR 요청 데이터[sn_ind_rmt_help_incident_data] 테이블에는 다음과 같은 기능이 있습니다.

- 원격 요청 데이터 [sn_ind_rmt_help_incident_data] 테이블을 확장합니다.
- 요청별 EMR 데이터를 모델링합니다.
- 요청 매개변수에 해당합니다.
- 추가 매개변수에 대해 더 많은 열을 추가하는 기능을 포함합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_ind_rmt_help.admin.

원격 요청 데이터 양식 필드

필드	데이터 유형
이메일 주소	문자열
환경	문자열
사용자가 의사입니까?	문자열
문제 유형	문자열
Millennium 사용자 이름	문자열
내선 전화 번호	문자열
위치	문자열
서버	문자열

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

원격 요청 데이터 양식 필드

필드	데이터 유형
세션 기록 ID	문자열
워크스테이션	문자열

요청 구성 매핑 테이블

요청 구성 매핑 [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map] 테이블은 요청 매개변수와 요청 정의 간의 연결을 저장합니다.

요청 구성 매핑 [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map] 테이블에는 다음과 같은 기능이 있습니다.

- update_synch 딕셔너리 속성을 사용하는 애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블을 확장하여 사용자 지정을 사용합니다. 자세한 내용은 업데이트 세트로 추적되는 사용자 지정을 참조하십시오.
- 요청 정의의 경우 각 활성 요청 매개변수를 해당 요청 데이터 테이블의 특정 열에 매핑합니다.

테이블 구성에 필요한 역할: sn_ind_rmt_help.admin.

요청 구성 매핑 양식 필드

필드	데이터 유형	설명
도메인	도메인 ID	이 기록과 연결된 도메인입니다.
내부 ID	문자열	이 기록과 연결된 내부 ID입니다.
순서	정수	매개변수가 상황별 사이드바에 표시되는 순서입니다.
요청 데이터 열	필드 이름	요청 정의에 정의된 작업 유형 테이블의 필드입니다.
요청 정의	참조	원격 요청 정의를 참조합니다.
요청 매개변수	참조	원격 요청 매개변수를 참조합니다.

도메인 분리 및 **EMR** 지원

EMR 지원에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

EMR 지원 개요

애플리케이션에는 EMR 지원 구성 테이블(요청 정의, 요청 매개변수 및 매개변수 매핑에 대한 정의)에 대한 도메인 분리와 EMR 시스템에서 들어오는 작업 및 관련 요청 데이터와 같은 트랜잭션 데이터에 대한 도메인 분리가 포함됩니다.

애플리케이션의 다음 측면에서 EMR 지원 도메인 분리가 활성화됩니다.

- 원격 요청 데이터 [sn_ind_rmt_help_request_data] 테이블에 저장된 데이터는 도메인으로 분리됩니다.
- 기록 생성자로부터 또는 REST API를 사용하여 제기될 때 생성된 작업은 도메인으로 분리됩니다.
- 요청 매개변수는 여러 도메인에서 사용하기 위해 생성할 수 있습니다.
- 요청 정의는 여러 도메인에서 사용할 수 있도록 생성할 수 있습니다.
- 요청 정의 매핑은 여러 도메인에서 사용하기 위해 생성할 수 있습니다.

EMR 지원에서 도메인 분리가 작동하는 방식

EMR 시스템 내에서 EMR 지원 서비스 포털을 사용하여 IT 서비스 요청을 제기 ServiceNow 하는 고객의 경우 도메인은 로그인한 사용자의 세션, 생성된 작업 및 관련 요청 데이터에서 설정됩니다.

API를 사용하는 고객의 경우, 관리자는 요청을 생성하는 동안 객체에서 *task_parameters* 다음 매개변수를 전송하여 작업과 관련 원격 요청 데이터를 도메인 분리할 수 있습니다.

- 사용자에 대한 작업(task_for)

  주:
  모든 작업 유형에 유효합니다.

- 호출자(caller_id)

  주:
  인시던트 〔incident〕 테이블에만 유효합니다.

인시던트의 경우 작업의 도메인은 요청 본문에 지정된 경우 caller_id 매개변수에서 설정됩니다. caller_id 파라미터를 지정하지 않으면 작업의 도메인이 task_for 파라미터에 지정된 사용자의 도메인으로 설정됩니다. 이러한 매개 변수 중 어느 것도 요청 본문에 지정되지 않은 경우 작업의 도메인은 *## ### ##* API를 호출하는 인증된 사용자의 도메인에서 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도메인 분리 테이블

- 원격 요청 정의(sn_ind_rmt_help_request_defn)
- 원격 요청 매개변수(sn_ind_rmt_help_request_param)
- 요청 구성 매핑(sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map)
- 원격 요청 데이터(sn_ind_rmt_help_request_data) 및 확장된 하위 데이터 테이블
- 작업 [task]

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

Patient Support Services

이 ServiceNow# Patient Support Services 애플리케이션을 사용하면 할인 플랜, 준수 프로그램, 오피오이드 및 당뇨병 관리와 같은 다양한 환자 지원 서비스에 대한 환자 온보딩, 교육 및 참여를 간소화할 수 있습니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

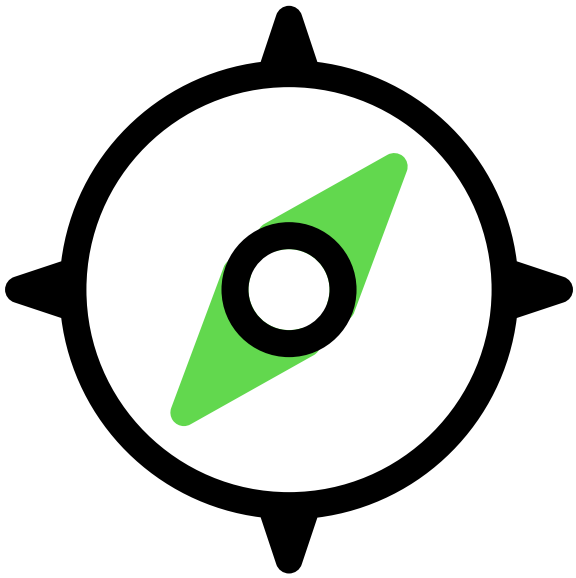
자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

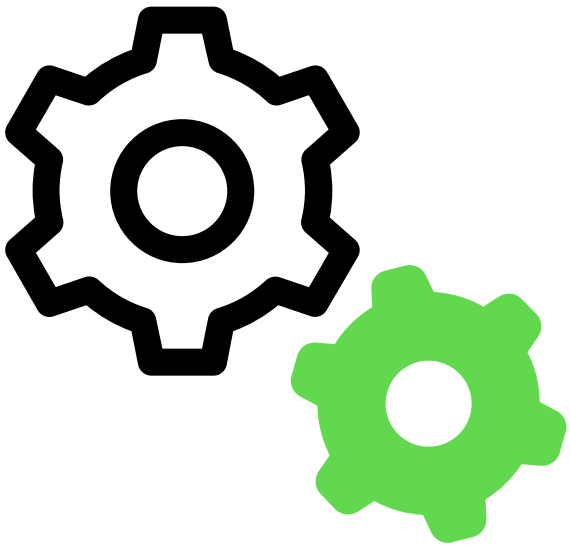
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색

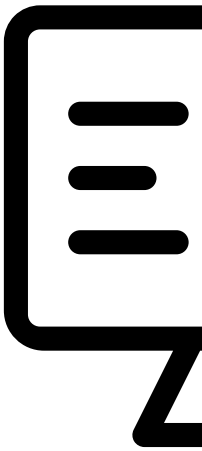


의료 기관에서 를 사용하는 Patient Support Services방법에 대해 알아봅니다.

구성



구현을 계획하고 구성합니다.

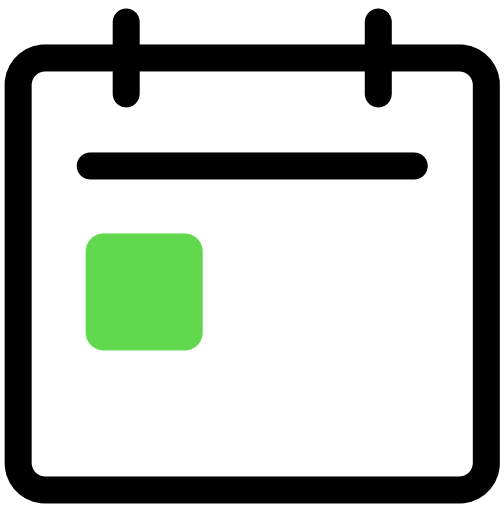


에서 작업 공간

완료

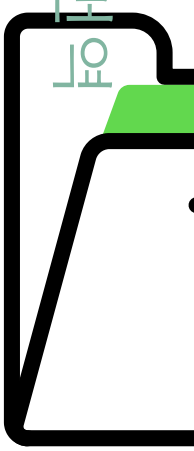
등록 요청에 대한 할 일 항목을 완료합니다.

교육 요청 약속



등록 교육 요청을 위한 약속을 예약합니다.

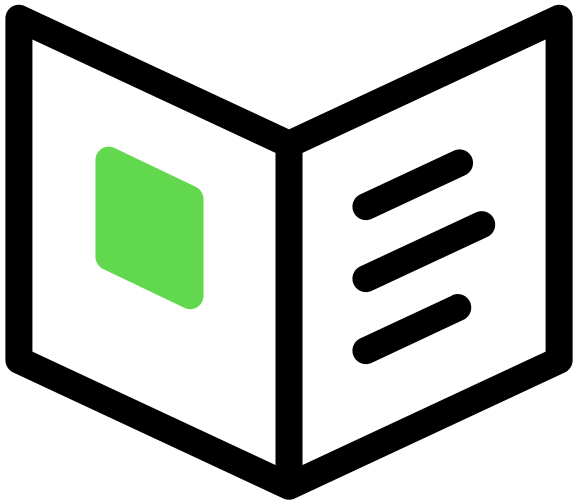
기계번역



기고자로 등

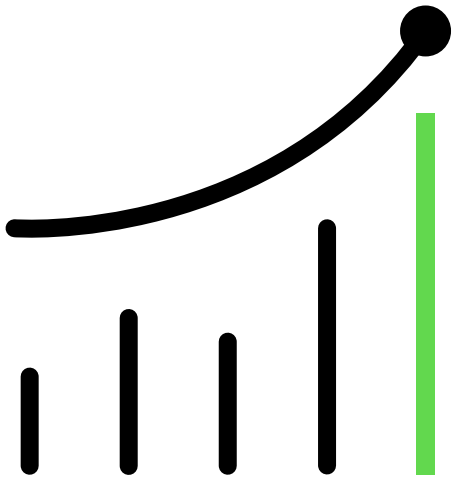
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

참조



테이블 및 속성을 포함한 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

분석 및 보고



대시보드와 보고서를 사용하여 작업을 조정하고 프로세스를 개선합니다.

탐험 **Patient Support Services**

애플리케이션 구현을 Patient Support Services 시작하든 확장하든 관계없이 환자를 위한 온보딩, 교육 및 참여 프로세스를 간소화하는 데 사용할 수 있는 기능에 대해 자세히 알아보는 것이 좋습니다.

Patient Support Services 개요

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 참조하십시오.

환자의 경우 모든 치료에 쉽게 온보딩하고 더 나은 건강 결과를 위한 순응도를 촉진합니다.

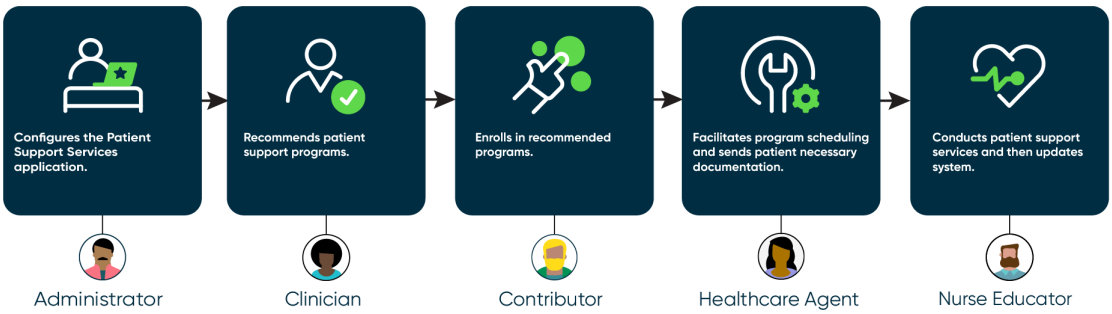
의료 기관의 경우 접근성을 개선하기 위해 재정적 장벽을 제거하고 온보딩을 간소화하여 환자가 치료를 더 빨리 시작할 수 있도록 함으로써 치료를 시작할 때 환자가 직면하는 장애물을 극복합니다.

케어 코디네이터의 경우, 플레이북은 Patient Support Services 등록 요청을 검토하기 위한 안내 경험을 제공합니다. 환자 정보를 확인하고, 등록 상세 정보를 검토하고, 필요한 동의 작업 및 양식을 식별 및 할당하고, 사전 승인을 위해 환자의 보험 조직에 적절한 문서를 보낼 수 있습니다.

Patient Support Services 애플리케이션은 애플리케이션에서 제공하는 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 데이터 모델을 사용합니다. 등록 요청은 등록 케이스로 제출되고 치료 코디네이터 역할을 하는 환자 서비스 에이전트에게 할당되며, 에이전트 서비스 에이전트는 환자 지원 프로그램 내에서 작업을 이행하고 등록 케이스를 종결하기 위해 자신의 작업 공간 안내식 플레이북을 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

환자 지원 서비스 워크플로우



환자 지원 서비스 워크플로우에서 다음을 수행합니다.

1. 관리자는 환자 지원 서비스 애플리케이션을 구성합니다.
2. 임상의는 환자 지원 프로그램을 추천합니다.
3. 기고자는 권장 프로그램에 등록합니다.
4. 의료 에이전트는 프로그램 예약을 용이하게 하고 환자에게 필요한 문서를 보냅니다.
5. 간호사 교육자는 환자 지원 서비스를 수행한 다음 시스템을 업데이트합니다.

혜택

환자 지원 서비스는 다음과 같은 이점을 제공합니다.

환자 지원 서비스 혜택

혜택	주요 기능	역할
등록 요청을 관리하고 교육 작업과 같은 할 일 항목을 완료합니다.	에서 등록 요청 관리 작업 공간	케어 코디네이터
지원 프로그램 약속을 예약하고 환자에게 할당된 할 일 항목을 완료합니다.	에 대한 전체 할 일 항목 Patient Support Services	환자
등록 교육 요청을 위한 약속을 예약합니다.	에 대한 약속 예약 Patient Support Services	케어 코디네이터
비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 되는 분석 및 데이터 시각화를 봅니다.	#unique_188	HCLS 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Patient Support Services 애플리케이션 시작 방법은 Patient Support Services 구성 문서를 참조하십시오.

Patient Support Services - 워크플로우 시나리오

Patient Support Services 환자 온보딩 및 사전 승인을 포함하여 환자 지원 서비스에 대한 등록 활동을 간소화하려면 애플리케이션을 사용합니다.

> **중요사항:**
>
> Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.
>
> 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 참조하십시오.

시나리오: 의사가 환자에게서 진단받은 질병을 치료하기 위해 몇 가지 약과 주사를 처방합니다. 환자는 본인 부담금이 높은 의료보험 플랜 때문에 비용이 걱정되고, 스스로 주사를 맞을까 봐 걱정하고 있습니다. 의사는 환자에게 제약 회사에서 제공하는 저축 카드 및 환자 지원 프로그램에 대해 이야기합니다. 그런 다음 의사는 환자가 등록 신청서를 제출하는 것을 돕습니다. 등록 신청서에 환자는 모든 개인 및 보험 세부 정보를 입력하고 저축 카드, 날카로운 물건 폐기 서비스 및 주사 교육에 대한 지원을 요청합니다. 환자는 HIPAA(Health Insurance Portability and Accountability Act) 동의서에 서명하고 등록 신청서를 제출합니다. 인스턴스에 등록 케이스가 생성 ServiceNow 되면 워크플로우는 Patient Support Services 등록 케이스에 대해 구성된 플레이북을 시작합니다. 케이스는 케어 코디네이터인 John에게 배정됩니다.

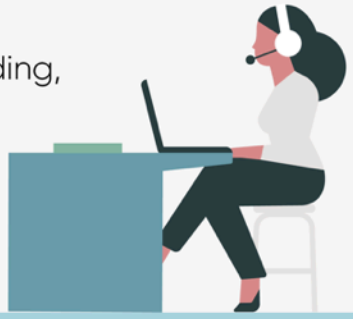
다음 그래픽에서는 시나리오에서 설명한 대로 환자 지원 프로그램을 관리하는 데 애플리케이션을 사용하는 방법을 Patient Support Services 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Patient Support Services 애플리케이션을 사용하여 환자 지원 서비스 요청 관리

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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 워크플로우는 다양한 사용자가 애플리케이션을 사용하여 Patient Support Services 환자가 환자 지원 프로그램에 등록하고 제약 회사에서 저축 카드를 받을 수 있도록 하는 방법을 자세히 설명합니다.

1. John은 를 작업 공간 사용하여 등록 케이스를 봅니다.
2. 에서 작업 공간John은 환자 정보 탭에서 환자에 대한 전체 정보를 볼 수 있습니다.

   John은 등록된 보험, 연락처 정보 및 병력을 포함한 환자 세부 정보를 확인합니다.
3. 그런 다음 John은 플레이북 탭을 선택하여 필요한 모든 케이스 관련 정보를 봅니다.

   플레이북의 레이아웃을 통해 치료 코디네이터는 자신이 담당하는 단계에 집중하는 동시에 엔드 투 엔드 프로세스 수명주기에 대한 완전한 가시성을 제공할 수 있습니다.
4. John은 신청서를 검토하고 처방전과 동의를 확인한 후 환자가 프로그램의 자격 기준을 충족하는지 검토한 후 등록 신청서를 수락합니다.
5. 환자가 환자 지원 프로그램에 등록되고 환영 이메일 알림이 환자에게 전송됩니다.
6. 환자의 선호도에 따라 John은 보험 회사와 협력하거나 전문 약국과 협력하여 혜택 조사 활동을 완료합니다.
7. 이익 조사 활동이 완료되도록 설정된 후 워크플로우는 다음을 수행합니다 Patient Support Services .
   - 환자가 등록한 각 서비스에 대한 이행 작업을 트리거합니다. 이 예에서는 저축 카드 및 날카로운 물건 폐기 컨테이너를 보내기 위한 작업이 생성됩니다.
   - 환자에게 주사 교육 지원 약속을 예약하라는 이메일 알림을 보냅니다.
8. John은 약국에 연락하여 팩스나 이메일을 통해 처방전을 주문하고 약국에 약 배송 날짜를 확인한 다음 환자에게 확인 이메일을 보냅니다.
9. 환자가 환자 포털에서 주사 교육 약속을 예약하면 교육 작업이 간호사 교육 지원 할당 그룹에 할당됩니다.
10. 간호사 교육 지원 할당 그룹의 간호사 교육자는 환자에게 주사 교육을 제공하고 에서 교육 체크리스트 작업 공간를 완료합니다.
11. 플레이북에서 모든 등록 작업이 완료되도록 설정되면 등록 케이스가 완료되도록 설정됩니다.

Patient Support Services 구성

Patient Support Services 환자 서비스 프로그램과 관련된 등록 활동을 완료하도록 애플리케이션을 설정합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 참조하십시오.

주:
애플리케이션은 Patient Support Services 등록 케이스 [sn_patientservice_enroll_case] 테이블에 모든 등록 요청을 저장하고 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 확장하는 데이터 모델을 기반으로 Patient Support Services 합니다.

다음 표에서는 에 필요한 Patient Support Services구성 작업의 개요를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Patient Support Services 구성 작업

작업	설명
Patient Support Services 설치.	Patient Support Services 환자 지원 서비스를 사용하려면 애플리케이션을 설치합니다.
사용자에 대한 Patient Support Services 역할 할당.	역할을 할당하여 애플리케이션의 기능, 역량 및 데이터에 Patient Support Services 대한 액세스를 제어합니다.
다음 사용 Patient Support Services 데이터 모델.	테이블을 사용하여 Patient Support Services 등록 요청과 관련된 데이터를 저장합니다.
에 대한 제한된 호출자 접근 권한 승인 Patient Support Services.	애플리케이션에서 문서 템플릿에 액세스하기 위한 제한된 호출자 접근(RCA) 권한을 승인합니다 Patient Support Services .
등록 요청 양식을 구성합니다.	환자 또는 실무자가 의료 기관에서 제공하는 프로그램에 등록할 Patient Support Services 수 있도록 등록 요청 양식을 구성합니다.
등록 요청 양식의 제출 플로우 구성.	스크립팅된 확장점을 사용하여 등록 요청 양식이 제출된 후 작성되거나 업데이트되는 기록을 결정합니다.
교육 작업을 수행할 수 있는 사람을 결정합니다.	간호사 교육 지원 할당 그룹에 대한 Patient Support Services 교육을 수행할 수 있는 사용자를 추가합니다.
약속 예약 설정을 구성합니다.	환자가 애플리케이션 내에서 수행되는 교육 작업에 대한 약속을 예약할 수 있도록 합니다.Patient Support Services
프로그램을 구성합니다.	환자가 애플리케이션의 프로그램에 등록할 수 있도록 합니다 Patient Support Services .
프로그램에 대한 검사 목록을 구성합니다.	프로그램에 대한 Patient Support Services 검사 목록을 등록 요청 완료를 알리는 알림으로 사용되는 비공식 질문 또는 작업 목록으로 구성합니다.
문서 자동 생성을 구성합니다.	등록 요청에 대한 문서를 자동으로 생성하는 조건을 정의합니다.
환자 포털에 할 일 메뉴 항목 추가	등록 요청 작업에 대한 모든 할 일 항목을 나열하는 메뉴 항목을 추가하도록 환자 포털을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Patient Support Services 구성 작업

작업	설명
을 위한 플레이북 구성 Patient Support Services.	등록 케이스를 해결하기 위한 단계별 지침을 제공하도록 플레이북을 구성합니다.
구성 Patient Support Services 이메일 알림.	프로그램에 대해 Patient Support Services 환자에게 보낼 이메일 알림을 구성합니다.
추가 사용자 프로파일을 결정합니다.	애플리케이션에서 등록 케이스에 대한 에이전트 커넥터 또는 기고자 역할을 할 수 있는 Patient Support Services 사람을 결정합니다.
기고자가 등록 케이스를 생성하는 프로세스를 설정합니다.	서비스 포털에서 등록 케이스를 생성하기 위한 프로세스를 설정합니다.

Patient Support Services 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_patientservice)을 Patient Support Services 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 참조하십시오.

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 Patient Support Services 앱과 함께 설치됩니다.

- 역할
- 테이블
- ServiceNow Store 애플리케이션
- 비즈니스 규칙

자세한 내용은 Patient Support Services와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. Patient Support Services 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_patientservice)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
3. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
4. 설치를 선택합니다.

사용자에 대한 **Patient Support Services** 역할 할당

역할을 할당하여 애플리케이션의 기능, 역량 및 데이터에 Patient Support Services 대한 액세스를 제어합니다.

시작하기 전에

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 선택기를 사용하여 Patient Support Services에 애플리케이션 범위를 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_patientservice.admin 또는 admin

이 태스크 정보
다음 테이블에 나열된 역할이 있는 사용자는 Patient Support Services 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

에 설치되는 역할 **Patient Support Services**

역할	설명	포함하는 역할
sn_patientservice.admin	애플리케이션에 액세스할 Patient Support Services 수 있는 사용자를 관리합니다.	sn_patientservice.agent
sn_patientservice.agent	치료 코디네이터로서 등록 케이스를 확인하고 이행합니다.	sn_hcls.healthcare_agent
sn_patientservice.nurse_educator	간호사 교육자에 대한 Patient Support Services 교육 요청을 관리합니다.	sn_hcls.practitioner

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 설치되는 역할 **Patient Support Services**

역할	설명	포함하는 역할
	주: 기본적으로 sn_patientservice.nurse_educator 역할은 간호사 교육 지원 할당 그룹의 구성원에게 할당됩니다.	
sn_patientservice.case_creator	연결된 모든 개체에 대한 등록 케이스를 만듭니다.	sn_patientservice.case_viewer
sn_patientservice.agent_connector	연결된 모든 객체의 등록 케이스를 보고, 만들고, 업데이트합니다. 에이전트 커넥터 프로파일이 있는 사용자의 역할에 대해 이 역할을 다른 역할과 조합할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 추가 사용자 프로파일 확인 Patient Support Services 문서를 참조하십시오.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_patientservice.sm_agent
sn_patientservice.case_task_viewer	사용자가 액세스할 수 있는 등록 케이스와 연결된 모든 작업을 봅니다.	안 함
sn_patientservice.case_viewer	애플리케이션에서 사용할 수 있는 모든 등록 케이스를 봅니다.	안 함
sn_patientservice.contributor	환자에 대한 등록 케이스를 만듭니다. 이 역할을 기고자 프로필이 있는 사용자의 다른 역할과 결합할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 추가 사용자 프로파일 확인 Patient Support Services 문서를 참조하십시오.	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewe • sn_patientservice.case_task_v • sn_hcls.환자_데이터_뷰어 • sn_hcls.practitioner_data_view • sn_hcls.health_insurance_data • sn_patientservice.case_viewer • sn_hcls.수익_주기_데이터_뷰어 • sn_patientservice.case_creato
sn_patientservice.sm_agent	치료 코디네이터로서 등록 요청과 관련된 모든 데이터에 액세스하고 조회합니다.	sn_patientservice.case_creator

프로시저

사용자 관리 기능을 사용하여 ServiceNow AI Platform 사용자 및 그룹에 역할을 할당합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자에게 역할 할당을 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하세요.

Patient Support Services 데이터 모델

애플리케이션은 Patient Support Services 워크플로우에 Patient Support Services 사용할 데이터 모델을 제공합니다.

> **중요사항:**
>
> Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.
>
> 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

Patient Support Services 데이터 모델은 데이터 모델을 확장합니다헬스케어 및 생명 과학.

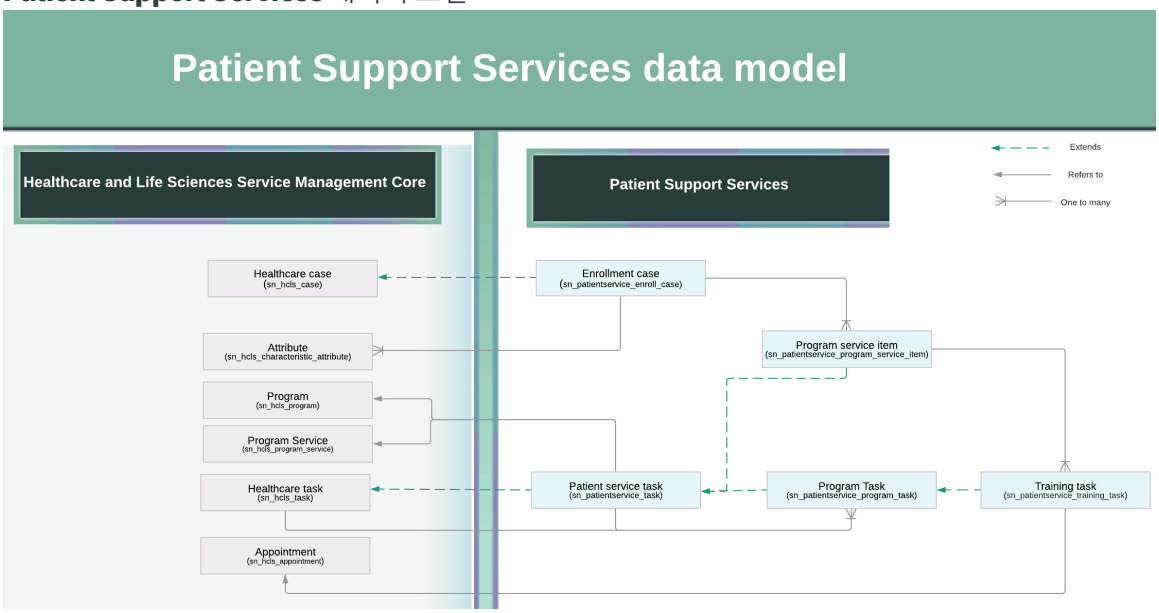
Patient Support Services 데이터 모델은 테이블의 조합을 사용하여 데이터를 저장합니다.

- 애플리케이션 내에 포함된 테이블입니다 Patient Support Services .
- 애플리케이션 내에 포함된 테이블입니다 Healthcare and Life Sciences Service Management Core .

애플리케이션을 설치하여 Patient Support Services 해당 데이터 모델을 사용할 수 있습니다.

다음 다이어그램은 Patient Support Services 데이터 모델을 구성하는 테이블과 해당 관계를 보여줍니다.

Patient Support Services 데이터 모델



Patient Support Services 데이터 모델은 Patient Support Services 애플리케이션에 포함된 다음 테이블을 사용하여 데이터를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Patient Support Services 애플리케이션 테이블

테이블	설명
등록 케이스 [sn_patientservice_enroll_case]	등록 케이스를 저장합니다. 환자 필드는 등록 케이스에서 필수입니다.
환자 서비스 작업 [sn_patientservice_task]	프로그램 작업 [sn_patientservice_program_task] 및 프로그램 서비스 항목 [sn_patientservice_program_service_item] 테이블이 확장되는 기본 작업 테이블입니다. 의료 작업 [sn_hcls_task] 테이블을 확장합니다.
환자 서비스 교육 [sn_patientservice_training_task]	프로그램 작업과 연관된 교육 작업의 상세 정보를 저장합니다.
프로그램 서비스 항목 [sn_patientservice_program_service_item]	프로그램 서비스와 연결된 프로그램 서비스 항목 작업의 상세 정보를 저장합니다.
프로그램 작업 [sn_patientservice_program_task]	환자가 요청한 서비스를 이행하기 위해 생성된 프로그램 작업의 상세 정보를 저장합니다.

데이터 Patient Support Services 모델은 애플리케이션 내에 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 포함된 다음 테이블을 사용합니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션 테이블

테이블	설명
속성 [sn_hcls_characteristic_attribute]	등록 요청을 제출할 때 환자가 선택한 프로그램 또는 프로그램 서비스와 관련된 특성 옵션을 저장합니다.
약속 [sn_hcls_appointment]	의료 서비스 조직의 환자에 대한 약속 예약 상세 정보를 저장합니다.
의료 케이스 [sn_hcls_case]	의료 케이스 유형을 지원합니다.
의료 서비스 작업 [sn_hcls_task]	의료 작업을 지원합니다.
프로그램 [sn_hcls_program]	프로그램 및 교육 작업을 지원합니다.
프로그램 서비스 [sn_hcls_program_service]	프로그램 서비스 작업을 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

에 대한 제한된 호출자 접근 권한 승인 **Patient Support Services**

애플리케이션에서 문서 템플릿에 액세스하기 위한 제한된 호출자 접근(RCA) 권한을 승인합니다 Patient Support Services .

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

애플리케이션에서 문서 템플릿에 Patient Support Services 액세스하려면 관리자는 필요한 RCA 권한을 승인해야 합니다. 자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리에 대한 제한된 호출자 접근 권한 승인 문서를 참조하십시오.

등록 요청 양식 구성

환자 또는 실무자가 의료 기관에서 제공하는 프로그램에 등록할 Patient Support Services 수 있도록 등록 요청 양식을 구성할 수 있습니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

의료 서비스 제공자는 등록 신청서를 사용하여 환자 또는 의사가 등록 요청을 제출하도록 할 수 있습니다.

관리자 역할이 있는 사용자는 등록 애플리케이션 양식을 구성하고 스크립트 포함을 사용하여 양식 필드를 애플리케이션 테이블과 연결할 수 있습니다 `PatientServicePortalUtils` . 스크립트 포함은 기본 구현을 제공하며 애플리케이션 내에서 사용할 수 있습니다 Patient Support Services . 자체 구현을 생성하여 스크립트 포함과 연결할 수 있습니다 `PatientServicePortalUtils` . 자세한 내용은 스크립트 포함 을 참조하십시오.

등록 요청 양식의 제출 플로우 구성

스크립팅된 확장점을 사용하여 등록 요청 양식이 제출된 후 작성되거나 업데이트되는 기록을 결정합니다.

시작하기 전에

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 선택기 사용에 대한 Patient Support Services 애플리케이션 범위를 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

Patient Support Services 애플리케이션이 sn_patientservice #####. EnrollmentCaseUtilService 스크립트, EnrollmentCaseUtilService 스크립트 포함 및 EnrollmentCaseServiceExtPoint 확장점

`sn_patientservice. EnrollmentCaseUtilService` 스크립트는 애플리케이션 내에서 기본적으로 사용할 수 있는 등록 요청 양식에 대해 미리 구성되어 있습니다. 등록 케이스를 만들기 전에 애플리케이션은 `sn_patientservice #####. EnrollmentCaseUtilService` 스크립트를 작성하고 다음 제출 워크플로우 논리를 사용하여 기록을 생성하고 기록 중복을 방지합니다.

1. 환자 기록이 없는 경우 생성합니다.
2. 소비자 기록이 없는 경우 생성합니다.
3. 실무자 기록이 없는 경우 생성합니다.
4. 구성원 계획이 없는 경우 생성합니다.

확장점을 사용하면 실제로 기본 코드를 변경하지 않고도 사용자 지정 항목을 쉽게 통합할 수 있습니다. 사용자 지정 스크립트를 사용하여 표준 기본 기능을 확장할 수 있습니다. 자세한 내용은 확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장 을 참조하십시오.

스크립팅된 확장점에 대한 기본 시스템에서 구현을 사용할 수 있습니다. 데이터를 수정하고 추가 필드를 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. **API** 이름 열에서 sn_patientservice 검색하여 클릭합니다**.** **EnrollmentCaseServiceExtPoint**입니다.
3. 확장점 양식에서 EnrollmentCaseServiceExtPoint 확장점을 사용할 스크립트 포함을 선택합니다.
   - 구현 관련 목록으로 이동하여 sn_patientservice 클릭하여 기존 스크립트를 수정합니다 **.** **EnrollmentCaseServiceExtPoint**입니다.
   - 사용자 지정 스크립트 포함을 생성하고 등록합니다.
4. EnrollmentCaseServiceExtPoint 확장점을 구현하는 스크립트 포함에 createPatient, createMemberPlan 및 createPractitioner 메서드를 추가하여 등록 양식의 제출 워크플로우 논리를 사용자 지정합니다.
   각 확장점에 대한 여러 구현을 만들고 각 구현에 대한 순서 번호를 제공할 수 있습니다. 가장 낮은 순서 번호의 구현이 먼저 실행됩니다.

등록 양식의 커스터마이제이션 테이블

커스터마이제이션	구현
환자 기록이 없는 경우 환자 기록을 생성합니다.	구현에 EnrollmentCaseServiceExtPoint 확장점의 createPatient 메서드를 포함합니다.
구성원 계획이 없는 경우 구성원 계획을 생성합니다.	구현에 EnrollmentCaseServiceExtPoint 확장점의 createPatient 메서드를 포함합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

커스터마이제이션	구현
없는 경우 실무자 기록을 생성합니다.	구현에 EnrollmentCaseServiceExtPoint 확장점의 createPatient 메서드를 포함합니다.

5. 확장점 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

에 대한 교육을 수행할 수 있는 사람 결정 **Patient Support Services**

간호사 교육 지원 할당 그룹에 대한 Patient Support Services 교육을 수행할 수 있는 사용자를 추가합니다.

시작하기 전에

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: user_admin 또는 관리자

이 태스크 정보
Patient Support Services 애플리케이션에서 환자를 위한 교육을 수행하려면 sn_patientservice.nurse_educator 역할이 필요합니다. 교육은 와 Patient Support Services관련된 프로그램 내에서 환자가 요청합니다. 기본적으로 간호사 교육 지원 할당 그룹의 구성원에게는 sn_patientservice.nurse_educator 역할이 할당됩니다.

프로시저

- 교육 작업을 수행하는 사용자에게 sn_patientservice.nurse_educator 역할을 할당합니다. 자세한 내용은 사용자에게 역할 할당 을 참조하십시오.
- 교육 작업을 수행할 사용자를 간호사 교육 지원 할당 그룹에 추가합니다. 자세한 내용은 그룹에 역할 할당을 참조하세요.

에 대한 약속 예약 설정 구성 **Patient Support Services**

환자가 간호사 교육자가 수행하는 교육 요청에 대한 약속을 예약할 수 있도록 합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

Patient Support Services 애플리케이션에서 프로그램 서비스에 포함된 교육 요청을 예약하기 위한 약속이 예약되어 있습니다. 프로그램 서비스 항목을 완료하기 위해 애플리케이션에 프로그램 작업이 생성됩니다.

애플리케이션은 Patient Support Services com.snc.appointment_booking(약속 예약 플러그인)을 사용하여 약속 [sn_hcls_appointment] 테이블에 약속 기록을 만듭니다. 약속 기록은 약속 예약이 필요한 프로그램 작업에 대해 생성됩니다. 관리자가 애플리케이션을 설치하면 Patient Support

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Services 플러그인이 자동으로 활성화됩니다. 약속 예약 기능에 대한 자세한 내용은 약속 예약 구성요소 를 참조하십시오.

sn_patientservice.admin 역할을 가진 사용자는 다음과 같은 약속 예약 설정을 구성합니다.

1. 에서 약속 예약 설정 구성 Patient Support Services.
2. 에서 약속 예약 서비스 설정 구성 Patient Support Services.

   주:
   약속 예약 기능을 사용하려면 예약된 약속을 제공하는 프로그램 작업을 구성해야 합니다. 서비스 구성은 특정 서비스에만 작용되는 설정을 제공합니다.

3. 선택 사항: 에서 일 단위 약속 예약 설정 구성 Patient Support Services.
4. 환자 포털에 약속 예약 창을 표시합니다.

관련 정보

에 대한 약속 예약 Patient Support Services

에서 약속 예약 설정 구성 **Patient Support Services**

환자가 애플리케이션에서 약속을 Patient Support Services 예약하는 데 사용할 수 있는 프로그램 작업을 수행하기 위한 시간 창을 설정합니다.

시작하기 전에

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 선택기를 사용하여 Patient Support Services에 애플리케이션 범위를 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_patientservice.admin

이 태스크 정보

기본적으로 애플리케이션에는 프로그램 작업에 대한 프로그램 서비스 약속 설정이 포함되어 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *Patient Support Services* 〉 관리 〉 약속 예약 설정.
2. 약속 예약 구성 목록에서 기존 설정을 구성하거나 새 설정을 생성합니다.
   - 약속 예약 구성 목록에서 기존 구성을 선택합니다.
   - 약속 예약 구성 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 새 구성을 만듭니다.
3. 양식에서 기존 구성에 대한 기본 필드 값을 확인하거나 사용자 지정 구성 값을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

약속 예약 구성 양식

필드	설명
이름	구성을 식별하는 이름입니다.
작업 테이블	약속이 생성되는 작업 테이블입니다. 환자 서비스 교육 [sn_patientservice_training_task] 테이블은 교육 작업의 기본 테이블입니다 Patient Support Services .
가용성 방법	약속 가용성을 결정하는 방법입니다. 가용성 방법은 다음 유형 중 하나입니다. 슬롯당 약속 수 시간 슬롯당 특정 약속 수입니다. 이 방법은 시간 기간당 지정된 수의 사용 가능한 약속을 사용합니다. 실제 약속 수는 약속 서비스 구성에 지정됩니다. 예를 들어 관리자가 기간당 10개의 약속을 지정한 경우, 각 약속 창에는 사용 가능한 약속이 10개씩 있습니다. 약속 기간에 사용 가능한 약속 수는 해당 기간 내 약속이 예약될 때마다 하나씩 줄어듭니다. 스크립트됨 시간대별 사용 가능한 약속 수를 결정하는 스크립트입니다.
포털의 고급 달력 뷰	환자 포털의 약속 선택 창에 사용 가능한 약속에 대한 고급 달력 뷰를 표시하는 옵션입니다. 고급 달력 보기에는 오전, 오후, 저녁 등 하루 중 여러 시간대로 분류된 약속이 표시됩니다.
활성	애플리케이션 구성을 활성화하고 약속 예약을 활성화하는 옵션입니다.
자동 수용	에이전트가 교육 작업을 자동으로 수락할 수 있도록 하는 옵션입니다. 의 경우 Patient Support Services교육 작업에 대한 약속이 환자에 의해 예약되었기 때문에 자동 수락 확인란의 선택을 취소합니다.
달력 뷰	환자 포털의 약속 선택 창에서 하루 또는 한 주 동안 사용 가능한 약속을 봅니다.
포털의 고급 달력 뷰	환자 포털의 약속 선택 창에서 사용 가능한 약속의 고급 뷰.
스크립트	사용 가능한 약속 수를 결정하는 데 사용되는 스크립트입니다. 이 필드는 가용성 메서드에서 스크립팅됨을 선택한 경우에만 나타납니다.

4. 변경 내용을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 기존 구성의 경우 업데이트를 클릭합니다.
- 새 구성의 경우 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
에서 약속 예약 서비스 설정 구성 Patient Support Services.

에서 약속 예약 서비스 설정 구성 **Patient Support Services**

프로그램 작업 내에서 환자에게 제공되는 서비스에 대한 약속 예약 구성을 설정합니다.

시작하기 전에

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_patientservice.admin

이 태스크 정보
기본적으로 애플리케이션에는 교육 작업에 포함된 서비스에 대한 프로그램 서비스 약속 구성 설정이 포함되어 있습니다 Patient Support Services .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *Patient Support Services* 〉 관리 〉 약속 예약 설정.
2. 설정을 연결할 약속 예약 구성에 대한 링크를 클릭합니다.
3. 기존 설정을 구성하거나 새 설정을 생성합니다.
   - 약속 예약 서비스 구성 관련 목록에서 기존 구성을 선택합니다.
   - 약속 예약 서비스 구성 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 새 구성을 만듭니다.
4. 양식에서 기존 구성에 대한 기본 필드 값을 확인하거나 사용자 지정 구성 값을 입력합니다.

약속 예약 서비스 구성 양식

필드	설명
일 단위 구성 사용	약속을 예약할 때 일 단위에 다른 일정을 구성하는 옵션입니다.
활성	서비스 약속 예약을 활성화합니다. **주:** 비활성화하면 고객은 서비스 약속을 예약할 수 없지만, 작업 주문을 만들 수는 있습니다.
일반 정보	
이름	서비스 구성을 식별하기 위한 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
구성	이 서비스와 연관된 약속 예약 구성의 이름입니다. 이 필드는 선택한 약속 예약 구성으로 자동 설정됩니다.
가용성 테이블	약속 가용성 계산에 사용하는 테이블입니다. 기본값은 약속 [sn_hcls_appointment] 테이블입니다.
휴일 일정	약속 가용성을 결정할 때 사용하는 휴일 일정입니다. 조회 아이콘( )을 클릭하고 일정 목록에서 일정을 선택합니다. 약속 예약 기능은 사용 가능한 약속 수를 결정할 때 휴일 일정을 평가하고, 제외로 설정된 날짜는 모두 제외합니다. 자세한 내용은 휴일 을 참조하십시오.
카탈로그 정보	
카탈로그 항목	이 약속 예약 구성을 만드는 서비스 카탈로그의 서비스입니다. 조회 아이콘( )을 클릭하고 기록 생성자 목록에서 서비스를 선택합니다. 기본적으로 애플리케이션에는 프로그램 서비스 약속 구성에 대한 기록 생성자가 포함되어 *Program service appointment* 있습니다.
위치	약속 위치를 결정하는 기록 생성자의 필드입니다.
시간대	환자 기록에 지정된 시간대 필드 또는 교육 작업에 대한 약속이 예약된 위치를 기반으로 하는 약속 기간입니다.
예약 필수	서비스 요청 시 약속을 만드는 옵션을 요구 사항으로 지정합니다.
사용자 연락처	약속 대상을 결정하는 기록 제공자의 필드입니다. sys_user 변수를 찾고 기록 생성자에서 변수를 설정하는 참조 필드입니다. 예: 환자.
예약	
기간당 약속	구성된 각 예약 시간대의 사용 가능한 약속 수입니다. 입력한 숫자 값에 따라 약속 선택 창에 표시되는, 사용 가능한 약속 수가 결정됩니다.
지연 시간	이 서비스에 약속을 예약할 수 있을 때까지 필요한 시간 또는 일 수입니다 (현재 시간 기준).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
향후 예약 가능한 최대 일	이 서비스에 약속을 예약할 수 있는 현재 날짜 이전의 일 수입니다.
시간별 일정 조정/취소	약속을 취소하거나 일정을 조정하는 데 필요한, 약속 시작까지 필요한 시간 또는 일 수입니다. 환자가 이 시간 안에 약속을 취소하거나 일정을 조정하려고 하면 취소 버튼을 사용할 수 없습니다.
약속	
약속 기간	약속 기간입니다. 주: 교육이 이 기간 안에 시작되고 완료될 수 있도록 충분한 시간을 허용해야 합니다.
작업 기간	기록 생성자가 만든 모든 작업을 완료하는 데 필요한 시간입니다.
이동 기간 (왕복)	에이전트에 필요한 평균 이동 시간입니다. 이 필드는 에서 Patient Support Services사용되지 않습니다.
일일 일정	
예약 가능일	약속을 예약할 수 있는 요일입니다.
일일 시작 시간	Workday에서 약속 기간의 가장 빠른 시작 시간입니다.
일일 종료 시간	근무일 중 약속 기간의 가장 늦은 종료 시간입니다.
일일 휴식 포함	예약 가능한 날짜에 휴식을 예약하는 옵션입니다. 일일 휴식 포함 확인란을 선택하면 표시되는 상자에서 휴식 시작 및 종료 시간을 지정할 수 있습니다.
약속 예약 미리 보기	선택한 시작 및 종료 시간, 휴식 시간, 약속 기간을 기준으로 약속 기간 및 시간의 미리 보기입니다.

5. 변경 내용을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 기존 구성의 경우 업데이트를 클릭합니다.
- 새 구성의 경우 제출을 클릭합니다.

에서 일 단위 약속 예약 설정 구성 **Patient Support Services**

프로그램 작업에 대한 약속을 예약할 때 일 단위에서 다른 일정을 만들거나 수정합니다. 약속은 오전, 오후, 저녁 등 하루 중 다른 시간대에 예약할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

1. 에서 약속 예약 설정 구성 Patient Support Services.
2. 에서 약속 예약 서비스 설정 구성 Patient Support Services.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

약속 예약이 필요한 각 프로그램 작업에 대해 하루 또는 여러 일 단위 구성을 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *Patient Support Services* 〉 관리 〉 약속 예약 설정.
2. 설정을 연결할 약속 예약 구성에 대한 링크를 클릭합니다.
3. 다른 약속 일정을 구성하려는 약속 예약 서비스 구성에 대한 링크를 클릭합니다.
4. 일 단위 구성 사용 확인란을 선택합니다.
5. 약속 예약일 구성 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

약속 예약일 구성 양식

필드	설명
이름	오전, 오후 또는 저녁과 같은 일 단위 구성을 식별하는 이름입니다.
활성	약속 슬롯을 활성화하는 옵션입니다.
시작 날짜	약속 예약 창의 시작 날짜입니다.
종료 날짜	약속 예약 기간의 종료 날짜입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
일일 시작 시간	Workday에서 약속 기간의 가장 빠른 시작 시간입니다.
일일 종료 시간	근무일 중 약속 기간의 가장 늦은 종료 시간입니다.
서비스 구성	일 단위에서 구성을 예약할 서비스 구성의 이름입니다.
작업 기간	기록 생성자가 만든 모든 작업을 완료하는 데 필요한 시간입니다.
이동 시간(왕복)	에이전트가 작업을 수행하는 데 필요한 평균 이동 시간(왕복) 예상 값입니다. 이 필드는 에 Patient Support Services적용되지 않습니다.
약속 기간	약속 기간입니다. 주: 교육이 이 기간 안에 시작되고 완료될 수 있도록 충분한 시간을 허용해야 합니다.
기간당 약속	구성된 각 예약 시간대의 사용 가능한 약속 수입니다. 입력한 숫자 값에 따라 약속 선택 창에 표시되는, 사용 가능한 약속 수가 결정됩니다.
일일 휴식 포함	예약 가능한 날짜에 휴식을 예약하는 옵션입니다. 일일 휴식 포함 확인란을 선택하면 표시되는 상자에서 휴식 시작 및 종료 시간을 지정할 수 있습니다.
약속 예약 미리 보기	선택한 시작 및 종료 시간, 휴식 시간, 약속 기간을 기준으로 약속 기간 및 시간의 미리 보기입니다.

7. 제출을 클릭합니다.

환자 포털에 약속 예약 창 표시

환자 포털에서 약속을 예약하거나 일정을 조정할 때 약속을 선택할 수 Patient Support Services 있는 메뉴 항목을 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

기본적으로 *Program service appointment* 기록 생성자는 과 Patient Support Services관련된 약속을 예약할 수 있습니다. 기본 기록 생성자를 사용하여 환자가 약속을 예약하거나 자체 기록 생성자를 만들도록 할 수 있습니다.

관리자는 서비스 카탈로그에 약속 예약을 위한 기록 생성자를 포함시키고 서비스 카탈로그를 환자 포털에 모듈로 표시할 수 있습니다. 그런 다음 환자는 모듈을 사용하여 교육 요청에 대한 약속을 예약할 수 있습니다.

자세한 내용은 기록 생성자 및 서비스 카탈로그 설정을 참조하십시오.

를 위한 프로그램 구성 **Patient Support Services**

환자가 애플리케이션의 프로그램에 등록할 수 있도록 합니다 Patient Support Services .

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

Patient Support Services 애플리케이션은 애플리케이션에서 사용할 수 있는 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 프로그램 및 프로그램 서비스를 사용합니다. sn.hcls_manager 역할이 있는 사용자는 프로그램에 맞춘 프로그램 및 프로그램 서비스를 만들 수 있습니다 Patient Support Services . 기본적으로 애플리케이션에는 프로그램 및 프로그램 서비스를 생성하는 동안 참조로 사용할 수 있는 기본 프로그램 및 프로그램 서비스가 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 프로그램 서비스 구성 및 프로그램 구성 문서를 참조하십시오.

에 대한 검사 목록 구성 **Patient Support Services**

프로그램에 대한 Patient Support Services 검사 목록을 등록 요청 완료를 알리는 알림으로 사용되는 비공식 질문 또는 작업 목록으로 구성합니다.

시작하기 전에

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

검사 목록 기능은 검사 목록 플러그인(com.glide.ui.checklist)을 통해 사용할 수 있습니다. 관리자는 프로그램에 대한 자격 검사 목록 또는 간호사 교육자를 위한 교육 완료 검사 목록과 같은 검사 목록을 만들어 프로그램에 연결할 Patient Support Services 수 있습니다.

Patient Support Services 애플리케이션을 사용하면 다음 검사 목록을 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 자격 검사 목록: 프로그램에 대한 Patient Support Services 환자의 적격성을 결정하기 위한 샘플 검사 목록입니다.
- 간호사 교육자 체크리스트: 교육 작업을 수행하기 위한 샘플 체크리스트입니다. 기본적으로 이 검사 목록은 간호사 교육 지원 그룹에 할당됩니다.

또는 검사 목록 포매터를 사용하여 검사 목록을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 검사 목록 만들기를 참조하세요.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *Patient Support Services* 〉 관리 〉 검사 목록.
2. 기존 검사 목록을 구성하거나 새 검사 목록을 만듭니다.
   - 기존 검사 목록 템플릿을 선택합니다.
   - 새로 만들기를 클릭하여 새 검사 목록 템플릿을 생성합니다.
3. 양식에서 기존 검사 목록의 기본 필드 값을 확인하거나 사용자 지정 구성 값을 입력합니다.

검사 목록 템플릿 양식

필드	설명
이름	검사 목록 템플릿을 식별하기 위한 이름
사용자	템플릿을 생성한 사용자입니다.
그룹	검사 목록 템플릿을 사용할 수 있는 그룹입니다. **주:** 선택한 그룹의 구성원과 검사 목록을 만든 사용자만 검사 목록을 템플릿으로 사용할 수 있습니다. 이 필드를 비워 두면 템플릿 작성자 외에는 아무도 검사 목록 템플릿을 사용할 수 없습니다.
템플릿	검사 목록의 JSON 표현입니다.

4. 변경 내용을 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 새 검사 목록을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 검사 목록에 대한 변경 내용을 저장합니다.

다음에 수행할 작업

검사 목록을 Patient Support Services 프로그램과 연결합니다. 자세한 내용은 를 위한 프로그램 구성 Patient Support Services 문서를 참조하십시오.

등록 요청에 대한 문서 자동 생성 구성

등록 요청에 대한 문서를 자동으로 생성하는 조건을 정의할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

기본적으로 워크플로우를 사용하여 Patient Support Services 등록 요청에 대해 개인정보 보호 동의 문서가 자동으로 생성됩니다. 그러나 워크플로우 요구 사항에 따라 미리 채워지고 다시 사용할 수 있는 문서 템플릿을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 용 문서 템플릿 구성 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 문서를 참조하십시오.

등록 케이스에 대해 개인정보 보호 동의 문서가 자동으로 트리거됩니다. 개인정보 보호 동의 결정 선택 규칙은 등록 요청 검토 작업이 플레이Patient Support Services북에서 케어 코디네이터에 의해 완료로 설정될 때 개인정보 보호 동의 문서를 생성합니다.

관리자 규칙이 있는 사용자는 다음으로 이동하여 애플리케이션의 등록 요청 문서에 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 대한 결정 테이블을 구성할 수 있습니다. 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 관리 〉 문서 결정. 자세한 내용은 의료 케이스에 대한 문서의 자동 생성 구성 문서를 참조하십시오.

등록 요청 작업에 대한 할 일 메뉴 항목을 추가하도록 환자 포털 구성

환자 포털에서 할 일 메뉴 항목을 활성화하여 등록 요청에 대한 할 일 항목을 표시합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

환자 포털 관리자는 등록 요청 작업을 나열하기 위해 환자 포털에 할 일 메뉴 항목을 포함할 수 있습니다. 기본적으로 애플리케이션과 함께 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 제공되는 hcls_todos 페이지는 환자의 할 일 항목을 표시하도록 미리 구성되어 있습니다. 환자 포털의 헤더 메뉴에 메뉴 항목을 추가하여 hcls_todos 페이지에 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 의료 관련 작업을 완료하기 위한 할 일 메뉴 항목을 추가하도록 서비스 포털 구성 문서를 참조하십시오.

용 **Playbook** 구성 **Patient Support Services**

등록 케이스를 해결하기 위한 단계별 지침을 제공하도록 플레이북을 구성합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

관리자 역할을 가진 사용자는 기능을 사용하여 플레이북플레이북을 ServiceNow AI Platform# 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 프로세스 자동화 디자이너 를 참조하십시오.

애플리케이션의 플레이북은 Patient Support Services 플레이북 경험을 사용합니다 CSM 구성 가능 작업 공간 . 기본적으로 Patient Support Services 이 애플리케이션에는 치료 코디네이터가 등록 케이스를 해결하도록 지원하는 플레이북이 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음으로 이동하여 플레이북 구성 모두 〉 프로세스 자동화 〉 프로세스 자동화 디자이너. 기존 프로세스 정의를 선택하거나 등록 케이스와 연결된 플레이북에 대한 새 프로세스 정의를 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 프로세스 정의 를 참조하십시오.

주:
등록 케이스와 연결된 플레이북에 대한 프로세스 정의를 구성할 때 애플리케이션 범위가 애플리케이션 선택기로 Patient Support ServicesHealthcare and Life Sciences Service Management Core 설정되어 있거나 애플리케이션 선택기를 사용하는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

Patient Support Services 이메일 알림 구성

프로그램에 대해 Patient Support Services 환자에게 보낼 이메일 알림을 구성합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

Patient Support Services에는 다음 이메일 알림이 포함됩니다.

Patient Support Services 이메일 알림 테이블

알림	조건	수신자
환자 등록 거부됨	치료 코디네이터가 등록 요청을 거부했습니다.	환자
등록 요청 수신됨	환자로부터 등록 요청을 받았습니다.	환자
환자 지원 프로그램 해야 할 일	환자가 동의서를 검토하고 서명할 수 있는 문서 작업이 생성되었습니다.	환자
교육 약속 예약	환자가 프로그램에 대한 교육 지원을 요청했습니다.	환자
환자 등록 수락됨	프로그램에 대한 환자 등록 요청이 수락되었습니다.	환자

sn_patientservice.admin 역할을 가진 사용자는 다음으로 이동하여 애플리케이션에 대한 Patient Support Services 이메일 알림을 구성할 수 있습니다. 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림. 이메일 알림 편집에 대한 자세한 내용은 이메일 알림 만들기를 참조하십시오.

에서 추가 사용자 프로파일 확인 **Patient Support Services**

애플리케이션에서 등록 케이스에 대한 에이전트 커넥터 또는 기여자 역할을 할 수 있는 사용자를 결정할 수 있습니다 Patient Support Services .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

관리자 역할이 있는 사용자는 등록 케이스, 케이스 작업 및 기타 케이스 관련 정보에 대해 원하는 수준의 액세스 권한을 가진 기고자 및 에이전트 커넥터 프로필을 만들 수 있습니다.

애플리케이션과 함께 설치되는 sn_patientservice.agent_connector 및 sn_patientservice.contributor 역할은 다음과 같은 Patient Support Services 사용자 프로필을 제공합니다.

- 에이전트 커넥터
- 기고자

에이전트 커넥터

애플리케이션 내의 Patient Support Services 에이전트 커넥터는 등록 케이스 및 작업을 생성, 업데이트 및 종결할 수 있는 이행자 역할을 합니다.

관리자 역할이 있는 사용자는 sn_patientservice.agent_connector 역할 및 기타 에이전트별 역할을 그룹에 할당한 다음 에이전트 커넥터 프로파일이 있는 사용자에게 그룹을 할당하여 등록 케이스에 대한 에이전트 커넥터 역할을 할 수 있는 사용자를 결정할 수 있습니다. 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하세요.

다음 테이블에서는 sn_patientservice.agent_connector 역할을 애플리케이션의 산업 데이터 모델 역할과 결합하기 위한 예시로 참조할 수 있는 애플리케이션 범위 내의 Patient Support Services 위치 에이전트 프로파일에 CSM 대해 설명합니다.

에 대한 에이전트 커넥터 프로파일 예 **Patient Support Services**

프로필	설명	할당된 역할
위치 에이전트	에이전트의 비즈니스 위치에서 등록 케이스를 생성하고 이행합니다. **주:** 서비스 조직(비즈니스 위치)에 대한 등록 케이스를 생성하려면 위치 에이전트 프로필이 있는 사용자가 서비스 조직의 구성원이어야 하며 위치 소비자 에이전트 책임 유형을 할당받아야 합니다. 서비스 조직 및 해당 구성원의 매핑은 서비스 조직 구성원 (sn_csm_service_organization_member) 테이블에 포함됩니다.	sn_patientservice.agent_connector 및 sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

기고자

애플리케이션 내의 Patient Support Services 기고자는 등록 케이스를 만들고 읽을 수 있는 요청자 역할을 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리자 역할을 가진 사용자는 sn_patientservice.contributor 역할과 기타 기고자 역할을 그룹에 할당한 다음 기고자 프로필이 있는 사용자에게 그룹을 할당하여 등록 케이스의 기고자 역할을 할 수 있는 사용자를 결정할 수 있습니다. 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하세요.

다음 표에서는 애플리케이션 범위 내의 Patient Support Services 다양한 기고자 프로필을 설명하며, sn_patientservice.contributor 역할과 응용 프로그램의 CSM기여자 역할을 결합하기 위한 예로 참조할 수 있습니다.

의 기고자 프로필 예시 **Patient Support Services**

프로필	설명	할당된 역할
관계 기고자	관계가 설정된 환자에 대해서만 등록 케이스를 만듭니다. 자세한 내용은 관계 생성 을 참조하십시오. 주: 환자에 대한 등록 케이스를 만들려면 관계 기고자 프로파일을 가진 사용자가 소비자 팀 구성원 〔sn_customer_rel_consumer_to_user_list〕 테이블 및 관계 관리자 책임 유형에 포함된 환자와 관계가 있어야 합니다.	sn_patientservice.contributor 및 sn_customerservice.relationship_contributor
환자 기고자	모든 환자에 대한 등록 케이스를 생성합니다.	sn_patientservice.contributor 및 sn_customerservice.consumer_contributor
위치 기고자	사용자가 서비스 조직 구성원으로 연결된 특정 서비스 조직(비즈니스 위치)의 모든 환자에 대한 등록 케이스를 만듭니다. 주: 서비스 조직(비즈니스 위치)에 대한 등록 케이스를 생성하려면 위치 기고자 프로필의 사용자가 서비스 조직의 구성원이어야 하며 위치 기고자 책임 유형이 할당되어야 합니다. 서비스 조직 및 해당 구성원의 매핑은 서비스 조직 구성원 〔sn_csm_service_organization_member〕 테이블에 포함됩니다.	sn_patientservice.contributor, sn_customerservice.service_organization_contributor, sn_customerservice.consumer_contributor

기고자로 등록 케이스를 생성하는 프로세스 설정

의 CSM 기고자 역할이 있는 사용자가 서비스 포털에서 등록 케이스를 생성할 수 있는 프로세스를 설정합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 *Create an enrollment case* 외에 Patient Support Services CSM com.snc.csm_contributor_user Contributor User 플러그인이 설치된 경우 소비자 서비스 포털 페이지의 케이스 메뉴에서 기록 생성자를 사용하여 등록 케이스를 만들 수 있습니다. 사용자가 의 기고자 역할 CSM 등록 케이스를 만들 때 기본 기록 생성자를 사용하거나 사용자 고유의 기록 생성자를 만들 수 있습니다.

관리자는 서비스 카탈로그에 등록 케이스를 만들기 위한 기록 생성자를 포함시키고 서비스 카탈로그를 소비자 서비스 포털 페이지에 모듈로 표시할 수 있습니다. 그러면 기고자 프로필이 있는 사용자가 모듈을 사용하여 등록 케이스를 만들 수 있습니다.

자세한 내용은 기록 생성자 및 서비스 카탈로그 설정을 참조하십시오.

기고자로 등록 케이스 만들기

기고자 프로필이 있는 사용자로 서비스 포털에서 환자에 대한 등록 케이스를 생성합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

관리자는 등록 케이스를 만드는 옵션을 구성할 수 있습니다. 기본적으로 이 옵션은 소비자 서비스 포털 페이지의 케이스 메뉴에서 사용할 수 있습니다. 만약 의 기고자 역할 CSM , 옵션을 사용하여 소비자 서비스 포털에서 등록 케이스를 만들 수 있습니다.

에서 등록 요청 관리 작업 공간

케어 코디네이터 또는 간호사 교육자는 각각 등록 요청 또는 교육 작업을 관리하는 데 사용할 작업 공간 수 있습니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

등록 요청 작업 공간 작업 관리

작업	설명
작업 공간에 액세스합니다.	작업 공간의 홈페이지를 사용하여 등록 케이스를 빠르게 스캔하고 액세스합니다.
에서 등록 케이스 보기 작업 공간.	에서 작업 공간 등록 케이스를 보고 환자 지원 서비스 프로그램에 대한 환자 등록 활동을 완료합니다.
에서 등록 케이스에 대한 환자 정보 보기 작업 공간.	에서 작업 공간환자의 상세 정보를 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

등록 요청 작업 공간 작업 관리

작업	설명
에서 등록 요청 케이스에 대한 작업 작업 공간.	애플리케이션에서 제공하는 플레이북을 사용하여 등록 케이스를 Patient Support Services 관리합니다.
에서 교육 요청 관리 작업 공간.	교육 작업 및 검사 목록을 사용하여 프로그램에 대한 Patient Support Services 교육 지원을 관리합니다.

에서 등록 케이스의 방문 페이지 보기 작업 공간

케어 코디네이터는 의 작업 공간 방문 페이지를 사용하여 등록 케이스를 빠르게 스캔하고 액세스할 수 있습니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 참조하십시오.

의 작업 공간 방문 페이지에서는 사용자와 사용자의 그룹에 할당된 등록 케이스에 대한 개요를 제공합니다.

필요한 역할

치료 코디네이터는 sn_patientservice.agent 역할이 있어야 .작업 공간 자세한 내용은 사용자에 대한 Patient Support Services 역할 할당 문서를 참조하십시오.

방문 페이지 액세스 및 사용

등록 요청 작업 공간에 접근하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 *Patient Support Services* 〉 작업 공간.

작업 공간 방문 페이지에는 등록 케이스 정보를 표시하는 구성요소와 구성요소 데이터를 추가로 분석하는 시각화가 포함되어 있습니다. 각 시각화는 데이터 소스에 연결됩니다. 예를 들어 새 케이스 구성요소에는 새 케이스에 대한 시각화가 포함되어 있습니다.

케어 코디네이터는 의 방문 페이지에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.작업 공간

- 각 구성요소에 제시된 케이스 또는 작업 정보를 봅니다.
- 단일 점수 뒤의 케이스 목록을 보려면 각 구성요소를 드릴다운합니다.
- 케이스 목록에서 개별 기록으로 이동합니다.

데이터 보기

작업 공간 등록 케이스의 방문 페이지는 등록 요청을 처리하기 위해 생성된 케이스를 포함하여 모든 의료 관련 케이스의 방문 페이지 작업 공간 와 동일합니다. 자세한 내용은 에서 의료 관련 케이스에 대한 방문 페이지 보기 작업 공간 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
관리자는 방문 페이지의 방문 페이지를 사용자 지정하고 방문 페이지에 작업 공간 표시되는 데이터를 변경할 수 있습니다.

에서 등록 케이스 보기 작업 공간

에서 작업 공간 등록 케이스를 보고 환자 지원 서비스 프로그램에 대한 환자 등록 활동을 완료합니다.

시작하기 전에

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

등록 케이스에 접근할 수 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_hcls.manager, sn_patientservice.agent

프로시저

1. 다음으로 이동하여 열기 작업 공간 모두 > *Patient Support Services* > 작업 공간.
2. 사용자 또는 그룹에 할당된 등록 케이스를 봅니다.
   - (으)로 이동하여 사용자에게 할당된 등록 케이스 보기 목록 > 등록 케이스 > 내 케이스.
   - 로 이동하여 열려 있는 모든 등록 케이스를 봅니다. 목록 > 등록 케이스 > 내 오픈 케이스.
   - 그룹에 속하지만 누구에게도 할당되지 않은 등록 케이스를 (으)로 이동하여 봅니다. 목록 > 등록 케이스 > 내 그룹 미할당 케이스.
   - 다음으로 이동하여 모든 등록 케이스 보기 목록 > 등록 케이스 > 모두.
3. 보려는 케이스에 대한 링크를 클릭합니다.

결과
선택한 등록 케이스 페이지가 다음 구성요소를 표시하는 다른 탭에서 작업 공간 열립니다.

- 플레이북
- 상세 정보
- 환자 정보
- 작업
- 작업 SLA
- 이메일
- 사전 승인 요청
- 의약품 처방전
- 등록된 프로그램
- 등록된 프로그램 서비스
- 약속

등록 케이스는 대신 고객 서비스 케이스를 기반으로 하는 의료 서비스 케이스를 기반으로 합니다. 관리자 및 역할의 구성에 따라 등록 케이스에 대해 고객 서비스 케이스와 유사한 추가 탭이 나타날 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
환자 필드는 등록 요청 케이스에서 필수입니다.

고객 서비스 케이스에 사용할 수 있는 탭에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 케이스 양식을 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
에서 작업 공간 환자 정보 탭을 선택하여 환자 상세 정보를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 등록 케이스에 대한 환자 정보 보기 작업 공간 문서를 참조하십시오.

등록 케이스의 수명주기

응용 프로그램 내의 Patient Support Services 등록 케이스는 이행 주기를 거치면서 여러 상태 중 하나가 될 수 있습니다.

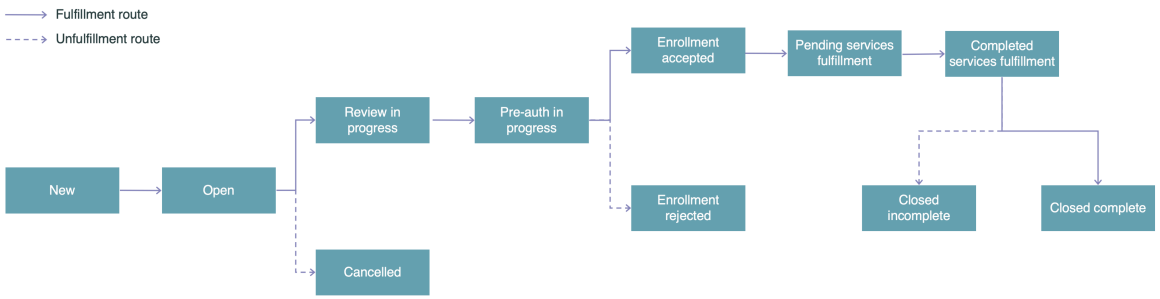
중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

다음 다이어그램에서는 등록 케이스의 여러 상태를 보여 줍니다.

등록 케이스 수명주기



등록 케이스 상태

상태	설명
신규	등록 케이스가 생성되었지만 아직 누구에게도 할당되지 않았습니다.
오픈	등록 케이스가 할당됩니다.
검토 진행 중	치료 코디네이터가 등록 요청을 검토하는 중입니다.
사전 인증 진행 중	환자 동의는 치료 코디네이터가 검토하고 사전 승인 요청이 진행 중입니다.
등록 수락됨	등록 요청이 수락되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

등록 케이스 상태

상태	설명
등록 거부됨	등록 요청이 거부되었습니다.
서비스 이행 보류 중	사전 승인 검토 요청이 완료됨으로 표시되며 서비스는 아직 이행되지 않았습니다.
완료된 서비스 이행	등록 요청과 연결된 프로그램 서비스가 이행됩니다.
완료 종결	등록 케이스는 해결 코드와 메모로 종결되었으며 환자는 프로그램에 등록되었습니다.
미완료 종결	환자가 프로그램에 등록되지 않았기 때문에 등록 케이스가 미완료로 표시되었습니다.
취소됨	등록 케이스가 잘못된 요청이므로 취소되었습니다.

주:
케이스의 상태가 등록 거부됨, 완료 종결, 미완료 종결 또는 취소됨으로 설정된 경우 케이스를 편집할 수 없습니다.

에서 등록 케이스에 대한 환자 정보 보기 작업 공간

에서 작업 공간환자의 360도 뷰를 사용하면 등록 케이스를 완료하기 위해 언제든지 환자 세부 정보에 액세스할 수 있습니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

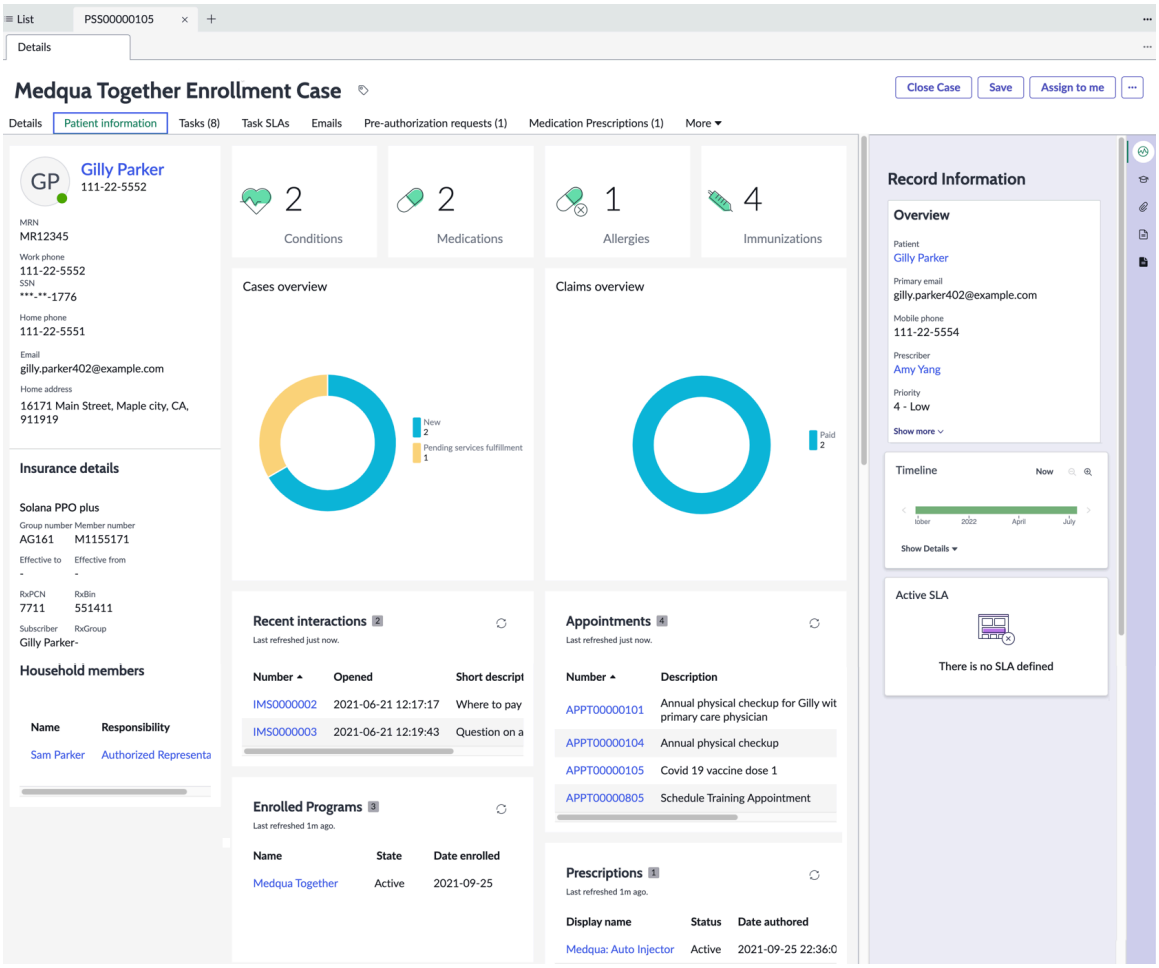
자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

의 작업 공간환자 정보 탭은 환자를 360도 볼 수 있도록 환자에 대한 몇 가지 세부 정보를 제공합니다. 등록 케이스에 작업 공간 대한 탭이 표시됩니다.

주:
관리자는 를 작업 공간 사용하여 UI 빌더환자 정보를 수정하도록 구성할 수 있습니다. 이 항목에서는 환자 정보에 대한 기본 보기에 대해 설명합니다. 에 대한 UI 빌더자세한 내용은 UI 빌더 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

환자 정보



등록 케이스에 대해 표시되는 환자 정보

상세 정보	설명
개인 상세 정보	이름, 생년월일, 사회 보장 번호(SSN), 집 전화 번호, 이메일 ID 및 집 주소를 포함한 환자의 개인 정보.
보험 상세 정보	구성원 번호, 효력 발생 시작일, RxBin 번호, RxGroup 번호, 그룹 번호, 유효 종료일, RxPCN 번호 및 구독자 이름을 포함한 환자의 보험 세부 정보입니다.
세대 구성원	환자와 관련된 가족 구성원입니다. 구성원 이름 또는 책임을 클릭하여 환자와의 세대 구성원 관계 상세 정보를 봅니다.
조건	환자에서 관찰된 건강 상태의 수. 숫자를 클릭하여 환자와 관련된 조건 목록을 봅니다.
의약품	환자가 복용한 약물의 수.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

등록 케이스에 대해 표시되는 환자 정보

상세 정보	설명
	숫자를 클릭하면 환자와 관련된 의약품 목록을 볼 수 있습니다.
알레르기	환자에게서 관찰된 알레르기의 수. 환자와 관련된 알레르기 목록을 보려면 번호를 클릭하십시오.
예방 접종	환자에게 투여된 백신의 수입니다. 숫자를 클릭하면 환자와 관련된 예방 접종 목록을 볼 수 있습니다.
케이스 개요	상태별로 환자와 연결된 등록 케이스를 표시하는 도넛형 차트입니다. 상태 조각을 클릭하면 해당 상태의 케이스 목록을 볼 수 있습니다.
클레임 개요	상태별로 환자와 관련된 클레임을 표시하는 도넛형 차트입니다. 상태 조각을 클릭하여 해당 상태의 클레임 목록을 봅니다.
최근 상호작용	환자에 대해 생성된 상호작용 목록입니다. 상호작용 번호를 클릭하면 상호작용에 대한 자세한 정보를 볼 수 있습니다.
약속	환자에게 예약된 약속 목록입니다. 약속 번호를 클릭하면 약속에 대한 자세한 정보를 볼 수 있습니다.
등록된 프로그램	환자가 등록된 프로그램 목록 및 등록 날짜. 프로그램에 대한 자세한 내용을 보려면 프로그램 이름을 클릭하십시오.
처방전	환자에게 처방된 의약품 목록입니다. 의약품 제품을 클릭하면 제품에 대한 자세한 내용을 볼 수 있습니다.
기록 정보	환자 기록, 케이스 타임라인 및 등록 케이스와 관련된 총 SLA 시간에서 남은 시간을 보는 데 사용되는 상황별 측면 패널입니다.

에서 등록 케이스 작업 작업 공간

애플리케이션에서 제공되는 Patient Support Services 플레이북을 사용하여 등록 케이스를 관리하고 환자 지원 서비스 요청을 완료합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

플레이북 경험을 통해 이행자는 비즈니스 간 워크플로우와 이러한 워크플로우를 완료하는 데 사용되는 실행 가능한 활동에 대한 가시성을 확보할 수 있습니다. 에서 플레이북 경험이 활성화되면 작업 공간 등록 케이스에 대한 플레이북 탭이 나타납니다.Patient Support Services 플레이북과 상호작용하는 방법에 대한 자세한 내용은 플레이북과 상호작용 섹션을 참조하십시오.

sn_patientservice.agent 역할이 있는 치료 코디네이터는 플레이북을 Patient Support Services 사용하여 환자에 대한 모든 등록 요청 활동을 완료할 수 있습니다. 등록 케이스가 사용자에게 할당되면 **Playbook** 탭에 작업 공간 액세스할 수 있습니다. 워크플로우는 Patient Support Services플레이북 탭에서 시작된 모든 활동에 대한 케이스 데이터를 채웁니다. 플레이북에서 스테이지를 선택하여 스테이지와 연결된 활동을 완료할 수 있습니다.

기본적으로 등록 요청 작업 공간의플레이북 탭에서 sn_patientservice.agent 역할을 가진 케어 코디네이터는 다음 스테이지를 사용할 수 있습니다.

Patient Support Services 플레이북 스테이지

스테이지	설명
접수	초기 등록 신청서 검토 활동을 완료합니다.
이익 조사	환자가 선택한 혜택 조사 기본 설정을 캡처하거나 검토하고 사전 승인 활동을 관리합니다. **주:** 기본적으로 이익 조사 특성은 애플리케이션 내의 프로그램에 사용할 수 있습니다 Patient Support Services . 관리자는 더 많은 특성을 추가하고 하나 이상의 프로그램에 연결할 수 있습니다. 구성에 따라 특성과 연결된 활동이 플레이북에 나타날 수 있습니다.
처방전 상세 정보	처방전을 주문합니다.
프로그램 서비스	환자가 등록된 프로그램 서비스를 검토하고 이행합니다.
해결 및 종결	등록 요청을 닫습니다.

주:
등록 케이스의 상태는 플레이북의 스테이지를 완료하면 진행됩니다. 자세한 내용은 등록 케이스의 수명주기 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

초기 검토 활동 완료

플레이북의 접수 단계에서 다음 활동을 완료합니다.

1. 등록 상세 정보 검토: 등록 요청에 포함된 환자에 대해 입력된 환자, 처방자, 프로그램 및 프로그램 서비스 상세 정보를 검토합니다. 등록 세부 정보 검토 활동이 완료로 설정되면 워크플로우에서 Patient Support Services 자동으로 동의 양식을 환자에게 보냅니다.
2. 보험 상세 정보 검토: 환자의 보험 정보를 캡처하거나 검토합니다.

   케어 코디네이터는 환자에게 직접 연락하여 보험 정보를 확인할 수 있습니다. 에 대한 Patient Support Services작업 공간 플레이북의 보험 검토 활동에서 보험 정보를 입력하거나 검토하고 완료되면 활동을 완료로 표시할 수 있습니다.

3. 처방전 검토: 환자에게 주문한 처방전을 캡처하거나 검토합니다. 새 처방전 기록을 추가하여 처방전 상세 정보를 포함할 수 있습니다. 사용할 수 있는 처방전이 없는 경우 처방자에게 연락하여 처방전 세부 정보를 입력합니다.

   새 처방전을 추가하려면 새로 추가를 클릭하고 의약품 처방전 양식에 처방전의 세부 정보를 입력한 다음 저장을 클릭합니다. 자세한 내용은 의약품 처방 양식 문서를 참조하십시오.

   주:
   프로그램과 연결된 의약품 제품이 없으면 처방전 검토 활동이 플레이북에 나타나지 않습니다.

4. 환자 동의 검토: 환자에게 할당된 환자 동의서의 작성 상태를 확인합니다. 환자가 동의 양식의 할 일 항목을 완료하면 동의가 활동에 나열됩니다. 그런 다음 케어 코디네이터는 동의를 검토하고 플레이북에서 환자 동의 검토 활동을 완료하도록 표시할 수 있습니다.
5. 등록 자격 검토: 자격 검사 목록에 따라 등록 요청을 수락하거나 거부합니다.

이익 조사 활동 완료

플레이북의 이익 조사 단계에서 다음 활동을 완료합니다.

1. 환자 선호도 검토: 환자가 선택한 혜택 조사 선호도를 검토합니다.
2. 전문 약국 상세 정보 검토: 환자가 제공한 전문 약국 상세 정보를 검토합니다. 전문 약국 상세 정보 검토 활동은 환자가 등록 요청 양식에서 특수 약국을 선택한 경우에만 나타납니다.
3. 사전 승인 검토: 프로그램에 사전 승인이 필요한지 검토하고 확인합니다. 사전 승인이 필요한 경우 새로 추가를 클릭하고 사전 승인 요청 양식에서 지불자 조직이 제공한 사전 승인 세부 정보의 세부 정보를 입력한 후 저장을 클릭합니다. 자세한 내용은 사전 승인 요청 양식 문서를 참조하십시오.

   주:
   의약품 처방에 사전 승인이 필요하지 않은 경우 이 활동을 건너뛸 수 있습니다.

처방전 주문하기

플레이북의 처방전 상세 정보 스테이지에서 약국에 연락하여 처방전을 주문함으로써 처방전 주문 제출 활동을 완료합니다. 또한 약국에서 의약품 복용량 및 배송 위치를 확인하고 예상 배송 날짜를 캡처합니다.

주:
프로그램과 연결된 의약품이 없으면 처방전 상세 정보 스테이지가 플레이북에 나타나지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로그램 서비스 이행

플레이북의 프로그램 서비스 단계에서 환자가 등록된 프로그램 서비스를 검토하고 이행하여 서비스 이행 활동을 완료합니다. 서비스 이행 활동은 서비스 이행 상태에 대한 완전한 가시성을 제공합니다.

서비스 이행 활동의 번호 열에서 프로그램 번호를 클릭하고 프로그램 서비스가 완료되면 활동을 완료로 표시합니다. 필요한 경우 추적 번호를 포함한 다른 상세 정보와 함께 서비스 이행 활동에서 배송 상세 정보를 캡처할 수 있습니다.

주:
서비스를 직접 수행하거나 서비스 활동을 수행할 수 있는 다른 팀에 할당할 수 있습니다.

모든 프로그램 서비스가 이행되면 연결된 등록된 프로그램 서비스 기록의 상태가 이행됨 으로 변경되고 이행 날짜가 현재 날짜로 자동 설정됩니다.

등록 요청 종결

플레이북의 해결 및 종결 스테이지에서 다른 모든 활동이 완료될 때까지 기다린 다음, 해결 코드를 선택하고 해결 메모를 추가하여 등록 요청 종결 활동을 완료합니다. 완료 종결됨으로 표시된 케이스의 경우, 작성하도록 설문 조사가 환자에게 전송됩니다.

에서 등록 관련 교육 작업에 대한 홈페이지 보기 작업 공간

간호사 교육자는 의 작업 공간 홈페이지를 사용하여 등록 프로그램에 대한 교육 요청을 빠르게 검색하고 액세스할 수 있습니다.

중요사항:

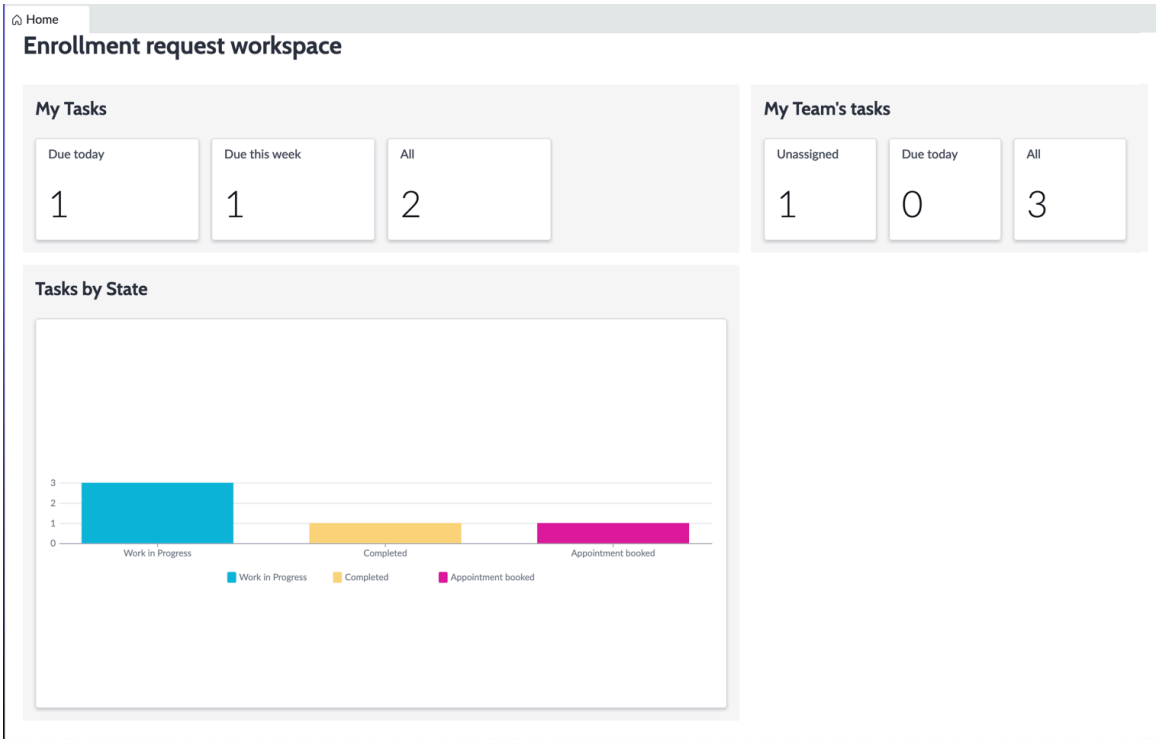
Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 참조하십시오.

의 작업 공간 홈페이지는 사용자와 그룹에 할당된 교육 작업에 대한 개요를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 교육 작업 작업 공간



필요한 역할

프로그램에 대한 Patient Support Services 교육 작업을 보려면 간호사 교육자가 간호사 교육 지원 할당 그룹의 구성원이거나 sn_patientservice.nurse_educator 역할이 작업 공간 할당되어야 합니다. 자세한 내용은 사용자에 대한 Patient Support Services 역할 할당 문서를 참조하십시오.

홈페이지에서 교육 작업 액세스

에 작업 공간액세스하려면 다음으로 이동하십시오. ***Patient Support Services*** 〉 작업 공간.

홈페이지에는 교육 작업 정보를 표시하는 구성요소가 작업 공간 포함되어 있습니다.

간호사 교육자는 등록 요청 작업 영역의 홈페이지에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 각 구성요소에 표시되는 작업 정보를 봅니다.
- 각 구성요소를 드릴다운하여 단일 점수 뒤에 있는 작업 목록을 확인합니다.
- 작업 목록에서 개별 기록으로 이동합니다.

데이터 보기

간호사 교육자는 기본적으로 다음 섹션을 볼 수 있습니다.작업 공간

- 내 작업
- 상태별 작업
- 우리 팀의 작업

주:
관리자는 홈페이지의 작업 공간 홈페이지를 사용자 지정하고 홈페이지에 표시되는 데이터를 변경할 수 있습니다.

내 작업

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내 작업 섹션에는 약속 책 상태와 사용자에게 할당된 교육 작업에 대한 표시기가 표시됩니다. 이 섹션을 모니터링하여 즉각적인 작업이 완료되었는지 확인합니다.

작업에 대한 보고서

표시기	설명
오늘 만료	약속이 예약되었고 약속 시간이 현재 날짜로 되어 있는 상태로 사용자에게 할당된 작업 수입니다.
이번 주 기한	예약된 약속 상태와 현재 주에 만료되는 약속 시간으로 사용자에게 할당된 작업 수입니다.
모두	할당된 모든 교육 작업의 수입니다.

상태별 작업

상태별 작업 섹션에는 인스턴스의 모든 교육 요청을 상태별로 그룹화하여 표시하는 막대형 차트가 ServiceNow 표시됩니다.

우리 팀의 작업

내 팀의 케이스 섹션에는 그룹에 할당된 교육 작업에 대한 표시기가 표시됩니다.

팀의 케이스에 대한 보고서

표시기	설명
미할당	팀 구성원에게 할당해야 하는 교육 작업의 수입니다.
오늘 만료	기한이 현재 날짜인 팀의 교육 작업 수입니다.
모두	팀의 모든 교육 작업 수입니다.

에서 교육 작업 보기 작업 공간

에서 작업 공간 교육 작업을 보고 환자 지원 서비스 프로그램에 대한 등록 활동을 완료합니다.

시작하기 전에

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_patientservice.nurse_educator

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

교육 작업은 약속 예약 워크플로우를 기반으로 생성됩니다. 자세한 내용은 다음 문서를 의 약속 예약 워크플로우 Patient Support Services참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동하여 열기 작업 공간 모두 〉 *Patient Support Services* 〉 작업 공간.
2. 본인 또는 그룹에 할당된 교육 작업을 봅니다.
   - 로 이동하여 사용자에게 할당된 교육 작업 보기 목록 〉 교육 작업 수행 〉 내 작업.
   - 그룹에 속하지만 누구에게도 할당되지 않은 교육 작업을 목록 〉 교육 작업 수행 〉 내 그룹 미할당 작업.
   - 로 이동하여 모든 교육 작업 보기 목록 〉 교육 작업 수행 〉 모두.
3. 보려는 교육 작업에 대한 링크를 클릭합니다.

결과

선택한 교육 작업 페이지가 교육 작업의 세부 정보를 표시하는 다른 탭에서 작업 공간 열립니다.

다음에 수행할 작업

에서 교육 작업 관리 작업 공간.

에서 교육 작업 관리 작업 공간

교육 작업 및 검사 목록을 사용하여 프로그램에 대한 Patient Support Services 교육 지원을 관리합니다.

시작하기 전에

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

등록 케이스에 접근할 수 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_patientservice.nurse_educator

이 태스크 정보

약속 예약 워크플로우를 기반으로 교육 작업이 생성됩니다. 자세한 내용은 의 약속 예약 워크플로우 Patient Support Services 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동하여 열기 작업 공간 모두 〉 *Patient Support Services* 〉 작업 공간.
2. 이동 목록 〉 교육 작업 수행 〉 내 작업.
3. 상태를 업데이트할 작업에 대한 링크를 클릭합니다.
   작업 상태가 예약된 약속일 때 교육 작업을 수행할 수 있습니다. Patient Support Services 애플리케이션에서 교육 작업은 환자가 예약합니다.
4. 상태 필드에서 작업의 상태를 업데이트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 작업을 계속 수행할 때 진행 중 을 선택합니다.
- 작업이 완료되면 완료 됨을 선택합니다.
- 작업을 완료할 수 없는 경우 취소 됨을 선택합니다.

5. 변경 내용을 저장합니다.
   - 작업이 아직 진행 중이거나 취소된 경우 교육 페이지에서 저장을 클릭합니다.
   - 작업이 완료되면 교육 페이지에서 완료 를 클릭합니다.

결과
작업 상태는 플레이북에서 프로그램 서비스 활동의 서비스 이행 작업 페이지에 반영됩니다. 자세한 내용은 에서 등록 케이스 작업 작업 공간 문서를 참조하십시오.

의 약속 예약 워크플로우 **Patient Support Services**

약속 예약 기능을 사용하면 환자가 애플리케이션 내에서 Patient Support Services 교육 요청에 대한 약속을 예약할 수 있습니다.

> **중요사항:**
>
> Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.
>
> 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

애플리케이션의 약속 예약 기능은 Patient Support Services 다음 워크플로우를 사용합니다.

1. 환자는 사용 가능한 약속 창을 보고, 선택하고, 환자 포털에서 교육 요청에 대한 약속을 예약합니다.
2. 약속을 예약하면 약속 [sn_hcls_appointment] 테이블에 기록이 생성되고 교육 작업 기록이 생성됩니다. 예약된 약속에 대한 이메일 알림이 환자에게 전송됩니다.
3. 교육 작업은 간호사 교육 지원 할당 그룹에 자동으로 할당되고 간호사 교육 지원 할당 그룹의 구성원인 간호사 교육자가 작업을 수행합니다.
4. 그런 다음 간호사 교육자는 예약된 약속 날짜를 기준으로 환자에 대한 교육을 실시하고 에서 교육 작업의 작업 공간상태를 업데이트합니다. 간호 교육자는 교육 검사 목록에 액세스하고, 교육 중에 검사 목록을 완료하고, 작업에서 메모를 캡처할 수 있습니다.

약속 예약 기능을 시작하려면 문서를 에 대한 약속 예약 설정 구성 Patient Support Services참조하십시오.

에 대한 전체 할 일 항목 **Patient Support Services**

환자 포털에서 환자로 할당된 모든 할 일 항목을 보고 완료합니다.

> **중요사항:**
>
> Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.
>
> 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

할 일 페이지는 환자가 환자 포털의 한 페이지에서 모든 할 일을 보고 완료할 수 있는 곳입니다. 기본적으로 다음 할 일 항목이 절차 요청에 할당됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 개인정보 보호 동의 양식을 검토하고 서명합니다.
- 교육 프로그램 예약을 합니다.

각 할 일 항목에 대해 항목 정보와 환자 포털에 대한 링크가 포함된 이메일 알림을 받게 됩니다. 할 일 페이지에 액세스하여 할 일 항목을 완료할 수 있습니다.

주:
관리자는 할 일 페이지를 구성하여 더 많은 할 일 항목을 추가할 수 있습니다.

에 대한 약속 예약 **Patient Support Services**

프로그램 내 교육 요청에 대한 환자로 약속을 예약합니다 Patient Support Services .

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

환자는 사용 가능한 약속 창을 보고, 선택하고, 환자 포털에서 교육 요청에 대한 약속을 예약할 수 있습니다.

관리자는 약속을 선택하는 데 사용할 수 있는 약속 창을 구성할 수 있습니다. 환자 포털 내에서 사용할 수 있는 약속 창을 사용하여 사용 가능한 약속 시간 슬롯을 보고, 원하는 날짜와 시간을 선택하고, 약속 요청을 제출할 수 있습니다. 약속 예약 기능의 사용 예는 포털에서 약속 예약 및 약속 창 선택을 참조하세요.

약속을 예약하면 간호사 교육자에 대한 교육 작업이 생성되고 약속 확인 이메일 알림이 전송됩니다.

자세한 내용은 의 약속 예약 워크플로우 Patient Support Services 문서를 참조하십시오.

관련 정보

의 약속 예약 워크플로우 Patient Support Services

에 대한 약속 예약 설정 구성 Patient Support Services

Patient Support Services 참조

참조 주제는 구성 요소에 대한 Patient Support Services 추가 정보를 제공합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

Patient Support Services와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치하면 Patient Support Services 테이블, 사용자 역할, ServiceNow Store 애플리케이션, 비즈니스 규칙 등 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

에 설치되는 역할 **Patient Support Services**

역할	설명	포함하는 역할
sn_patientservice.admin	애플리케이션에 액세스할 Patient Support Services 수 있는 사용자를 관리합니다.	sn_patientservice.agent
sn_patientservice.agent	치료 코디네이터로서 등록 케이스를 확인하고 이행합니다.	sn_hcls.healthcare_agent
sn_patientservice.nurse_educator	간호사 교육자에 대한 Patient Support Services 교육 요청을 관리합니다. **주:** 기본적으로 sn_patientservice.nurse_educator 역할은 간호사 교육 지원 할당 그룹의 구성원에게 할당됩니다.	sn_hcls.practitioner
sn_patientservice.case_creator	연결된 모든 개체에 대한 등록 케이스를 만듭니다.	sn_patientservice.case_viewer
sn_patientservice.agent_connector	연결된 모든 객체의 등록 케이스를 보고, 만들고, 업데이트합니다. 에이전트 커넥터 프로파일이 있는 사용자의 역할에 대해 이 역할을 다른 역할과 조합할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 추가 사용자 프로파일 확인 Patient Support Services 문서를 참조하십시오.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_patientservice.sm_agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 설치되는 역할 **Patient Support Services**

역할	설명	포함하는 역할
sn_patientservice.case_task_viewer	사용자가 액세스할 수 있는 등록 케이스와 연결된 모든 작업을 봅니다.	안 함
sn_patientservice.case_viewer	애플리케이션에서 사용할 수 있는 모든 등록 케이스를 봅니다.	안 함
sn_patientservice.contributor	환자에 대한 등록 케이스를 만듭니다. 이 역할을 기고자 프로필이 있는 사용자의 다른 역할과 결합할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 추가 사용자 프로파일 확인 Patient Support Services 문서를 참조하십시오.	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewe • sn_patientservice.case_task_v • sn_hcls.환자_데이터_뷰어 • sn_hcls.practitioner_data_view • sn_hcls.health_insurance_data • sn_patientservice.case_viewer • sn_hcls.수익_주기_데이터_뷰어 • sn_patientservice.case_creato
sn_patientservice.sm_agent	치료 코디네이터로서 등록 요청과 관련된 모든 데이터에 액세스하고 조회합니다.	sn_patientservice.case_creator

설치되는 테이블

Patient Support Services 애플리케이션 테이블

테이블	설명
등록 케이스 [sn_patientservice_enroll_case]	등록 케이스를 저장합니다. 환자 필드는 등록 케이스에서 필수입니다.
환자 서비스 작업 [sn_patientservice_task]	프로그램 작업 [sn_patientservice_program_task] 및 프로그램 서비스 항목 [sn_patientservice_program_service_item] 테이블이 확장되는 기본 작업 테이블입니다. 의료 작업 [sn_hcls_task] 테이블을 확장합니다.
환자 서비스 교육 [sn_patientservice_training_task]	프로그램 작업과 연관된 교육 작업의 상세 정보를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Patient Support Services 애플리케이션 테이블

테이블	설명
프로그램 서비스 항목 [sn_patientservice_program_service_item]	프로그램 서비스와 연결된 프로그램 서비스 항목 작업의 상세 정보를 저장합니다.
프로그램 작업 [sn_patientservice_program_task]	환자가 요청한 서비스를 이행하기 위해 생성된 프로그램 작업의 상세 정보를 저장합니다.

ServiceNow Store 설치된 애플리케이션

ServiceNow Store 에 설치된 애플리케이션 **Patient Support Services**

애플리케이션	설명
헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 코어 (sn_hcls)	환자 360도 뷰, 동의 관리 및 디지털 문서를 포함한 데이터 모델과 중요한 디지털 건강 기능을 제공하여 의료 서비스를 더 잘 처리합니다.

설치되는 비즈니스 규칙

에 설치된 비즈니스 규칙 **Patient Support Services**

비즈니스 규칙	테이블	규칙 기준	설명
자동 평가 비즈니스 규칙	등록 케이스 [sn_patientservice_enroll_case]	삽입 후	등록 케이스가 종결 완료로 설정된 경우 환자 만족도 설문 조사를 트리거합니다.
비활성 케이스에 대한 Playbook 취소	등록 케이스 [sn_patientservice_enroll_case]	업데이트 후	연결된 등록 케이스 상태가 완료 종결, 미완료 종결 또는 취소됨으로 설정된 경우 플레이북에서 활동을 비활성화합니다.
약속 상태 변경	환자 서비스 교육 [sn_patientservice_training_task]	업데이트 후	연결된 교육 수행 작업 상태가 각각 완료됨 또는 취소됨으로 설정되면 약속 상태를 이행됨 또는 취소됨으로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 설치된 비즈니스 규칙 **Patient Support Services**

비즈니스 규칙	테이블	규칙 기준	설명
환자 및 보험 채우기	사전 승인 요청 [sn_hcls_pre_auth_header]	삽입 후	등록 케이스에 입력된 환자의 이름을 기준으로 사전 승인 상세 정보 양식에 환자, 실무자 및 보험 상세 정보를 채웁니다.
환자 및 처방자 채우기	의약품 처방 [sn_hcls_medication_prescription]	삽입 후	등록 케이스에 입력한 환자의 이름을 기준으로 의약품 처방 양식에 환자 및 실무자 상세 정보를 입력합니다.
하위 항목을 취소됨으로 설정	등록 케이스 [sn_patientservice_enroll_case]	삽입 및 업데이트 후	등록 케이스 상태가 미완료 종결 또는 취소됨으로 변경되면 열린 환자 작업, 열린 등록된 프로그램 서비스, 열린 등록된 프로그램 및 문서 작업을 포함한 모든 하위 항목을 취소합니다.
EPS 상태를 취소됨으로 설정	프로그램 서비스 항목 [sn_patientservice_program_service_item]	업데이트 후	연결된 프로그램 서비스 항목 상태가 취소됨으로 설정된 경우 등록된 프로그램 서비스의 상태를 취소됨으로 설정합니다.
EPS 상태를 이행됨으로 설정	프로그램 서비스 항목 [sn_patientservice_program_service_item]	업데이트 후	연결된 프로그램 서비스 항목 상태가 완료됨으로 설정된 경우 등록된 프로그램 서비스의 상태를 이행됨으로 설정합니다.
EPS 상태를 이행 보류 중으로 설정	프로그램 서비스 항목 [sn_patientservice_program_service_item]	업데이트 후	연결된 프로그램 서비스 항목 상태가 진행 중으로 설정된 경우 등록된 프로그램 서비스의 상태를 이행 보류 중으로 설정합니다.
PSI 상태를 취소됨으로 설정	프로그램 작업 [sn_patientservice_program_task]	업데이트 후	연결된 프로그램 작업 상태가 취소됨으로 설정된 경우 프로그램 서비스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 설치된 비즈니스 규칙 **Patient Support Services**

비즈니스 규칙	테이블	규칙 기준	설명
			항목 상태를 취소됨으로 설정합니다.
PSI 상태를 완료됨으로 설정	프로그램 작업 [sn_patientservice_program_task]	업데이트 후	연결된 프로그램 작업 상태가 완료됨으로 설정된 경우 프로그램 서비스 항목 상태를 완료됨으로 설정합니다.
PSI 상태를 진행 중으로 설정	프로그램 작업 [sn_patientservice_program_task]	업데이트 후	연결된 프로그램 작업 상태가 진행 중으로 설정된 경우 프로그램 서비스 항목 상태를 진행 중으로 설정합니다.
간단한 설명 설정	등록 케이스 [sn_patientservice_enroll_case]	업데이트 후	등록 케이스에 대한 간단한 설명을 <#### ##> ## ### 가 생성되거나 업데이트될 때 등록 케이스 형식으로 설정합니다.
할당될 때 상태를 오픈로 설정	등록 케이스 [sn_patientservice_enroll_case]	삽입 및 업데이트 후	케이스가 치료 코디네이터에게 할당될 때 등록 케이스 상태를 열림으로 설정합니다.

도메인 분리 및 **Patient Support Services**

Patient Support Services에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

지원 수준: 기본

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

Patient Support Services 개요

애플리케이션에는 Patient Support Services 등록 케이스와 같은 트랜잭션 데이터와 프로그램 작업 및 프로그램 서비스 작업을 포함한 의료 작업에 대한 도메인 분리가 포함됩니다. 애플리케이션은 도메인 분리도 포함하는 것을 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 기반으로 합니다.

Patient Support Services에서 도메인 분리가 작동하는 방식

애플리케이션을 사용하여 Patient Support Services 등록 요청을 제기하는 고객의 경우 로그인한 사용자의 세션, 생성된 케이스 및 작업, 연결된 의료 데이터를 통해 도메인이 설정됩니다.

사용 사례

의료 서비스 제공자가 의료 데이터를 도메인별로 구분하여 보유하는 경우 의료 서비스 요청 및 해당 이행 작업은 해당 고객 도메인과 연결됩니다.

환자 지원 서비스 **ATF(Automated Test Framework)** 테스트 작업

다음 ATF 테스트는 환자 지원 서비스 작업 공간 ATF 테스트 도구 모음의 일부로 환자 지원 서비스에서 사용할 수 있습니다.

환자 지원 서비스 작업 공간 **ATF** 테스트 도구 모음

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 환자 지원 서비스는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

환자 지원 서비스 등록 케이스에 대한 이 테스트 도구 모음은 등록 작업이 CSM/FSM 구성 가능한 작업 공간을 통해 작동하는지 확인합니다. 이 도구 모음에는 다음 세 가지 테스트가 포함되어 있습니다.

1. PSS - 등록 케이스 할당: 로그인한 의료 에이전트에게 등록 케이스를 할당합니다.
2. PSS - 등록 케이스 업데이트: 주석을 추가한 후 등록 케이스를 업데이트합니다.
3. PSS - 등록 케이스 종결: 해결 상세 정보를 추가한 후 등록 케이스를 종결합니다.

Automated Test Framework에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Exploring Automated Test Framework .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Pre-Visit Management

애플리케이션을 ServiceNow# Pre-Visit Management 사용하면 환자에 대한 시술 요청의 일정 예약 프로세스를 간소화하고 예약된 절차 전에 사전 승인 승인에 대한 가시성을 높일 수 있습니다.

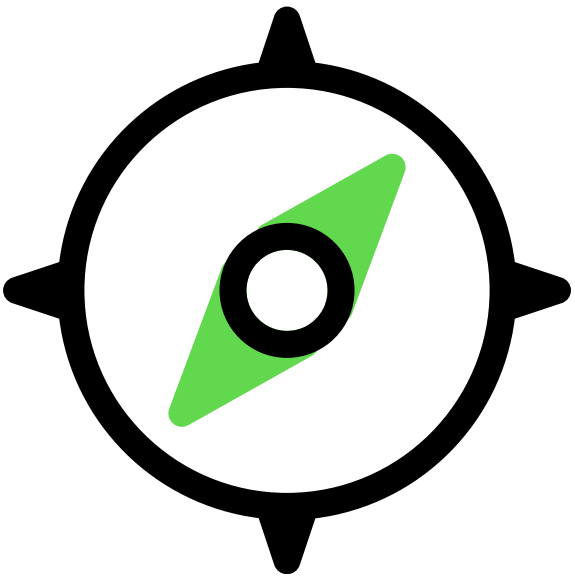
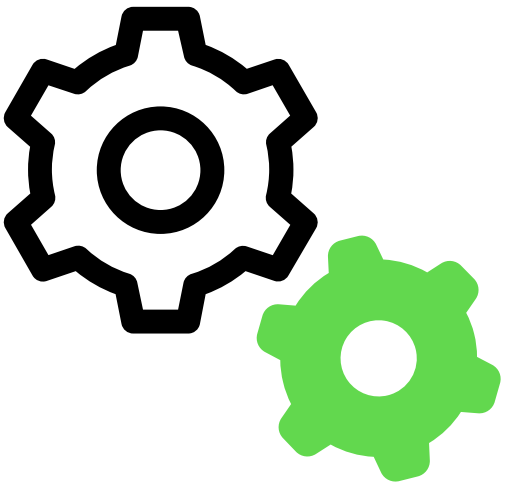
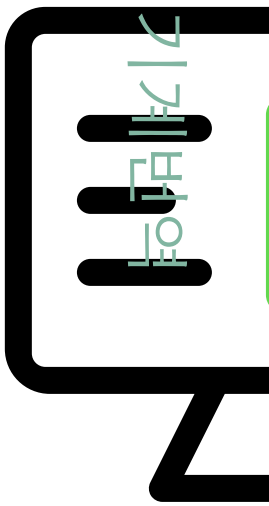
중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

탐색	구성	
		
의료 기관에서 를 사용하는 Pre-Visit Management방법에 대해 알아봅니다.	구현을 계획하고 구성합니다.	에서 작업 공간프로

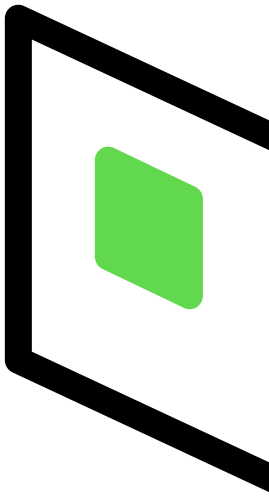
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

완료

절차 요청에 대한 할 일 항목을 완료합니다.

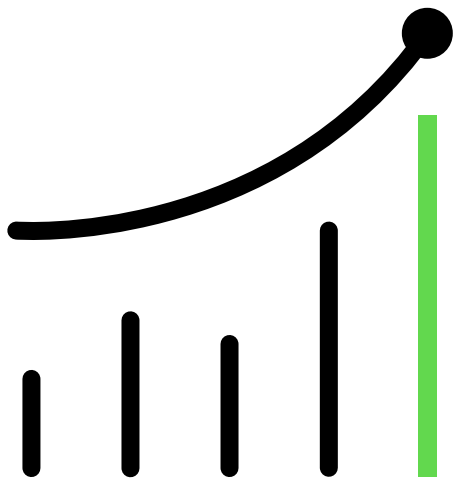
기고

기고자로 절차 요청 케이스를 만듭니다.



테이블 및 속성을
대한 상세 정

분석 및 보고



대시보드와 보고서를 사용하여 작업을
조정하고 프로세스를 개선합니다.

기계번역

탐험 **Pre-Visit Management**

애플리케이션 구현을 Pre-Visit Management 시작하든 확장하든 관계없이 환자에 대한 절차 요청의 일정을 간소화하고 디지털화하는 데 사용할 수 있는 기능에 대해 자세히 알아보는 것이 좋습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

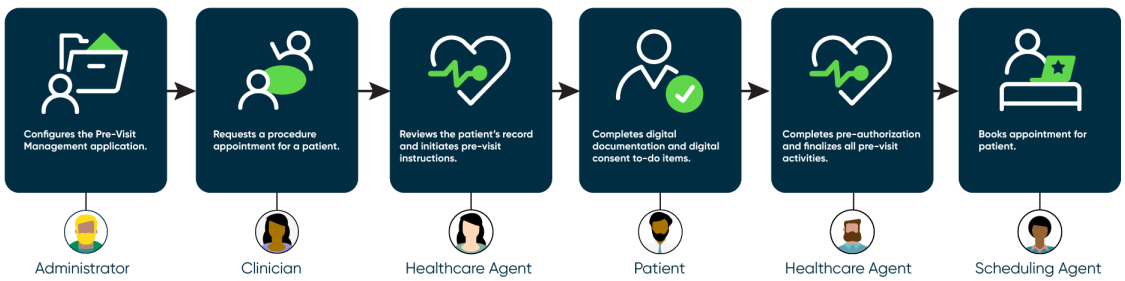
애플리케이션을 사용하여 환자가 절차 예약 요청에 필요한 모든 서류를 디지털 방식으로 쉽게 검토하고 서명할 수 있도록 Pre-Visit Management 합니다.

종이 기반 프로세스 또는 여러 EMR 시스템을 사용하는 의료 서비스 제공자의 경우 팀과 환자 간의 사전 승인, 승인 및 동의를 포함한 절차 요청을 관리하는 것은 비용이 많이 들고 시간이 많이 걸리며 효율성이 떨어질 수 있습니다. 의료 서비스 제공자는 이 Pre-Visit Management 애플리케이션을 사용하여 절차 예약 요청에 대한 워크플로우를 효율적으로 관리하여 의료 서비스를 제공할 수 있습니다.

환자 서비스 담당자를 위해 플레이북은 Pre-Visit Management 절차 요청을 검토하고, 환자 정보를 확인하고, 필요한 동의 작업 및 양식을 식별 및 할당하고, 사전 승인을 위해 환자의 보험 조직에 적절한 문서를 보내는 안내 경험을 제공합니다.

Pre-Visit Management 애플리케이션은 애플리케이션에서 제공하는 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 데이터 모델을 사용합니다. 절차 요청은 절차 요청 케이스로 제출되고 환자 서비스 담당자에게 할당되며, 이 담당자는 절차 요청 케이스를 종결하기 위해 안내 작업 공간 식 플레이북을 사용할 수 있습니다.

방문 전 관리 워크플로우



방문 전 관리 워크플로우에서 다음을 수행합니다.

1. 관리자는 사전 방문 관리 애플리케이션을 구성합니다.
2. 임상의가 환자를 위한 시술 예약을 요청합니다.
3. 의료 에이전트가 환자의 기록을 검토하고 방문 전 지침을 시작합니다.
4. 환자는 디지털 문서 및 디지털 동의 할 일 항목을 작성합니다.
5. 의료 에이전트는 사전 승인을 완료하고 모든 사전 방문 활동을 완료합니다.
6. 예약 에이전트가 환자를 위해 약속을 예약합니다.

혜택

사전 방문 관리는 다음과 같은 이점을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사전 방문 관리 혜택

혜택	주요 기능	역할
디지털 문서 및 디지털 동의를 통해 환자 포털의 절차 요청과 관련된 모든 할 일 항목을 디지털 방식으로 완료할 수 있도록 하여 환자 경험을 개선합니다.	환자 포털에서 할 일 항목 완료	환자
플레이북을 사용하여 환자 서비스 담당자가 절차 요청을 작업 공간 완료할 수 있는 Pre-Visit Management 안내 경험을 제공합니다.	에서 절차 요청 관리 작업 공간	HCLS 에이전트
작업 공간 내에서 절차 요청을 예약하기 위한 약속을 관리합니다.	시술 요청에 대한 약속 예약 관리	HCLS 에이전트

Pre-Visit Management 애플리케이션 시작 방법은 Pre-Visit Management 구성 문서를 참조하십시오.

Pre-Visit Management - 워크플로우 시나리오

Pre-Visit Management 이 애플리케이션을 사용하여 환자 할 일, 승인, 사전 승인, 일정 등을 포함한 절차 요청의 사전 방문 활동을 간소화합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

시나리오: 의사가 EMR 시스템에서 환자에 대한 대장내시경 시술을 지시합니다. 인스턴스에 절차 요청 케이스가 생성 ServiceNow 되면 워크플로우는 Pre-Visit Management 절차 요청 케이스에 대해 구성된 플레이북을 시작합니다. 케이스가 환자 서비스 그룹에서 John Jason에게 할당됩니다.

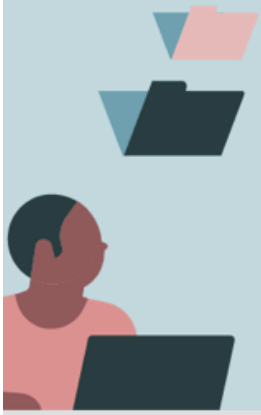
다음 그래픽은 시나리오에서 설명한 대로 환자에 대한 대장내시경 검사 절차 요청을 관리하기 위해 애플리케이션을 사용하는 방법을 Pre-Visit Management 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Pre-Visit Management 애플리케이션을 사용하여 프로시저 요청 관리

Pre-Visit Management

A workflow to streamline patient pre-visit activities.



The patient service representative reviews a new request case and selects a workflow for the patient's care. Tasks are assigned and notifications are automatically sent as needed throughout the workflow.

The patient logs in to the patient portal to review and sign forms.

The patient service representative obtains insurance pre-authorization.

The scheduling group coordinates procedure appointment with

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 워크플로우는 다양한 사용자가 대장내시경 시술을 위해 애플리케이션을 사용하는 Pre-Visit Management 방법을 자세히 설명합니다.

1. John은 를 작업 공간 사용하여 프로시저 요청 케이스를 봅니다.
2. John은 작업 공간환자 정보 탭에서 환자에 대한 전체 정보를 볼 수 있습니다.

   John은 등록된 보험, 연락처 정보 및 병력을 포함한 환자 세부 정보를 확인합니다.
3. 그런 다음 John은 플레이북 탭을 선택하여 필요한 모든 케이스 관련 정보를 봅니다.

   플레이북의 레이아웃을 통해 환자 서비스 담당자는 엔드 투 엔드 프로세스 수명주기에 대한 완전한 가시성을 제공하면서 담당하는 단계에 집중할 수 있습니다.
4. 플레이북에 나열된 대로 John은 먼저 다음 작업을 수행하여 주문 검토를 완료합니다.
   a. 주문 상세 정보를 검토하고 의사가 추가 근거를 얻습니다.
   b. 검토를 완료로 표시합니다.
5. 워크플로우는 Pre-Visit Management 환자에게 자동으로 할 일을 할당하고 할 일 항목에 대한 이메일 알림을 환자에게 보냅니다.
6. 환자가 환자 포털에 로그인하면 보류 중인 할 일 항목이 표시됩니다.
7. 환자 포털에서 환자는 다음 작업을 수행합니다.
   a. 개인정보 보호 동의를 열고, 검토하고, 서명합니다.
   b. 보험 정보를 검토하고 확인합니다.
8. 플레이북에 나열된 대로 John은 보험 회사와 협력하고 다음 작업을 수행하여 환자에 대한 사전 승인을 받습니다.
   a. 절차에 대한 사전 승인 요청을 생성합니다.
   b. 보험 회사로부터 받은 사전 승인을 검토하고 확인합니다.
9. 워크플로우는 Pre-Visit Management 절차 예약을 위한 다른 작업을 트리거하고 절차 일정 그룹에서 Ben Jackson에게 할당합니다.
10. 그런 다음 Ben은 다음 작업을 수행하여 환자를 위한 약속을 예약합니다.
    a. 환자 및 의사와 협력하여 절차를 예약합니다.
    b. 에서 작업 공간약속 탭을 선택하고 환자를 위한 약속을 예약합니다.
11. 이메일 알림이 생성되고 약속 세부 정보가 포함된 환자에게 전송됩니다.
12. 절차 요청 케이스가 완료로 설정되었습니다.
13. 시술 3일 전에 워크플로우는 Pre-Visit Management 시술 동의를 검토하고 서명할 할 일 항목을 환자에게 자동으로 할당하고 환자에게 이메일 알림을 보냅니다.
14. 환자는 환자 포털에 로그인하여 온라인으로 절차 동의를 검토하고 제출합니다.

Pre-Visit Management 구성

절차와 Pre-Visit Management 연결된 사전 방문 활동을 완료하도록 애플리케이션을 설정합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 표에서는 에 필요한 Pre-Visit Management구성 작업의 개요를 제공합니다.

주:
애플리케이션은 Pre-Visit Management 모든 프로시저 요청을 기반으로 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 하며 프로시저 요청〔sn_previsit_procedure_request〕테이블에 저장합니다.

Pre-Visit Management 구성 작업

작업	설명
Pre-Visit Management 설치.	Pre-Visit Management 절차 요청에 대한 작업을 수행하려면 애플리케이션을 설치합니다.
사용자에 대한 Pre-Visit Management 역할 할당.	역할을 할당하여 애플리케이션의 기능, 역량 및 데이터에 Pre-Visit Management 대한 액세스를 제어합니다.
에 대한 제한된 호출자 접근 권한 승인 Pre-Visit Management.	애플리케이션에서 문서 템플릿에 액세스하기 위한 제한된 호출자 접근(RCA) 권한을 승인합니다 Pre-Visit Management .
절차의 약속 예약 작업을 수행할 수 있는 사람 결정.	절차의 약속 예약 작업을 수행할 수 있는 사용자를 절차 스케줄러 할당 그룹에 추가합니다.
환자에게 절차 동의서를 보낼 시기 구성.	Pre-Visit Management 시술 약속 날짜 이전에 환자에게 검토 및 서명을 위해 시술 동의서를 보낼 시기를 구성합니다.
환자를 위한 할 일 항목을 지정합니다.	환자가 방문 전 계획의 일환으로 완료해야 하는 할 일 항목을 추가합니다.
절차 요청에 대한 문서의 자동 생성을 구성합니다.	프로시저 요청에 대한 문서를 자동으로 생성하는 조건을 정의합니다.
환자 포털을 구성하여 절차 요청 작업에 대한 할 일 메뉴 항목을 추가합니다.	환자에 대한 모든 할 일 항목을 나열하는 메뉴 항목을 추가하도록 환자 포털을 구성합니다.
을 위한 플레이북 구성 Pre-Visit Management.	절차 요청 케이스를 해결하기 위한 단계별 지침을 제공하도록 플레이북을 구성합니다.
구성 Pre-Visit Management 이메일 알림.	Pre-Visit Management 시술 요청에 대한 사전 방문 활동에 대해 환자에게 전송되는 이메일 알림을 구성합니다.
추가 사용자 프로파일을 결정합니다.	절차 요청 케이스에 대해 에이전트 커넥터 또는 기고자 역할을 할 수 있는 사람을 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Pre-Visit Management 구성 작업

작업	설명
기고자가 절차 요청 케이스를 생성하는 프로세스를 설정합니다.	서비스 포털에서 절차 요청 케이스를 생성하는 프로세스를 설정합니다.

Pre-Visit Management 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_previsit)을 Pre-Visit Management 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다음 항목이 Pre-Visit Management 앱과 함께 설치됩니다.

- 역할
- 테이블
- ServiceNow Store 애플리케이션
- 예약된 작업
- 비즈니스 규칙

자세한 내용은 Pre-Visit Management와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. Pre-Visit Management 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_previsit)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
4. 설치를 선택합니다.

사용자에 대한 **Pre-Visit Management** 역할 할당

역할을 할당하여 애플리케이션의 기능, 역량 및 데이터에 Pre-Visit Management 대한 액세스를 제어합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 참조하십시오.

시작하기 전에
애플리케이션 선택기를 사용하여 Pre-Visit Management에 애플리케이션 범위를 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_previsit.admin, sn_hcls.admin 또는 admin

이 태스크 정보
다음 테이블에 나열된 역할이 있는 사용자는 Pre-Visit Management 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

Pre-Visit Management와 함께 설치되는 역할

역할	설명	포함하는 역할
sn_previsit.admin	애플리케이션에 액세스할 Pre-Visit Management 수 있는 사용자를 관리합니다.	sn_previsit.patient_service_agent
sn_previsit.patient_service_agent	환자 서비스 담당자로서 절차 요청 케이스를 확인하고 이행합니다.	sn_hcls.healthcare_agent
sn_previsit.case_creator	연결된 모든 객체에 대한 절차 요청 케이스를 만듭니다.	sn_previsit.case_viewer
sn_previsit.agent_connector	연결된 모든 객체에 대한 절차 요청 케이스를	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_previsit.sm_agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Pre-Visit Management와 함께 설치되는 역할

역할	설명	포함하는 역할
	보고, 만들고, 업데이트합니다. 에이전트 커넥터 프로파일이 있는 사용자의 역할에 대해 이 역할을 다른 역할과 조합할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 추가 사용자 프로파일 확인 Pre-Visit Management 문서를 참조하십시오.	
sn_previsit.case_viewer	애플리케이션에서 사용할 수 있는 모든 절차 요청 케이스를 봅니다.	안 함
sn_previsit.기고자	환자에 대한 절차 요청 케이스를 생성합니다. 이 역할을 기고자 프로필이 있는 사용자의 다른 역할과 결합할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 추가 사용자 프로파일 확인 Pre-Visit Management 문서를 참조하십시오.	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.환자_데이터_뷰어 • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_previsit.case_viewer • sn_hcls.수익_주기_데이터_뷰어 • sn_previsit.case_creator
sn_previsit.sm_agent	환자 서비스 담당자로서 절차 요청과 관련된 모든 데이터에 액세스하고 조회합니다.	sn_previsit.case_creator

프로시저

사용자 관리 기능을 사용하여 ServiceNow AI Platform 사용자 및 그룹에 역할을 할당합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자에게 역할 할당을 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하세요.

에 대한 제한된 호출자 접근 권한 승인 **Pre-Visit Management**

애플리케이션에서 문서 템플릿에 액세스하기 위한 제한된 호출자 접근(RCA) 권한을 승인합니다 Pre-Visit Management .

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

애플리케이션에서 문서 템플릿에 Pre-Visit Management 액세스하려면 관리자는 필요한 RCA 권한을 승인해야 합니다. 자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리에 대한 제한된 호출자 접근 권한 승인 문서를 참조하십시오.

절차의 약속 예약 작업을 수행할 수 있는 사람 결정

절차의 약속 예약 작업을 수행할 수 있는 사용자를 절차 스케줄러 할당 그룹에 추가합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: user_admin 또는 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.
2. 그룹 목록의 이름 열에서 #### ####를 검색합니다.
3. 이름 열에서 프로시저 스케줄러를 클릭합니다.
4. 그룹 구성원 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
5. 구성원 편집 양식에서 절차를 예약할 사용자를 컬렉션 열의 사용 가능한 사용자에서 그룹 구성원 목록 열로 이동합니다.
6. 저장을 클릭합니다.

환자에게 절차 동의서를 보낼 시기 구성

Pre-Visit Management 시술 약속 날짜 이전에 환자에게 검토 및 서명을 위해 시술 동의서를 보낼 시기를 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 선택기를 사용하여 Pre-Visit Management에 애플리케이션 범위를 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_previsit.admin 또는 admin

이 태스크 정보

기본적으로 *Send procedure consent schedule* 예약된 작업은 환자에게 절차 동의서를 자동으로 보내도록 구성됩니다. 문서를 보낼 리드 타임은 속성에 설정되어 있습니다 *sn_previsit.procedure_consent_lead_time* . 이 속성을 구성하여 환자에게 절차 동의서를 보낼 시기를 지정할 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력한 다음 *sn_previsit.procedure_consent_lead_time* 속성을 엽니다.
2. 값 필드에 검토 또는 서명을 위해 절차 동의서를 환자에게 보낼 때 절차 약속 날짜 이전의 일수를 나타내는 숫자 값을 입력합니다.
3. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

Pre-Visit Management 속성

에서 환자의 할 일 항목 지정 **Pre-Visit Management**

환자가 방문 전 계획의 일환으로 완료해야 하는 할 일 항목을 추가합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

Pre-Visit Management 애플리케이션을 통해 환자는 개인정보 보호 동의, 절차 동의를 완료하고 환자 포털의 할 일 목록에서 보험 정보를 검토할 수 있습니다. 기본적으로 환자의 할 일 항목은 속성에 구성됩니다 *sn_hcls.to.do.tasks.list* .

관리자 역할을 가진 사용자는 작업 테이블을 환자의 할 일 항목으로 추가하도록 속성을 구성할 *sn_hcls.to.do.tasks.list* 수 있습니다. 이 속성은 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다 Healthcare and Life Sciences Service Management Core . 자세한 내용은 환자에 대한 할 일 항목 지정 문서를 참조하십시오.

프로시저 요청에 대한 문서 자동 생성 구성

프로시저 요청에 대한 문서를 자동으로 생성하는 조건을 정의할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

> **중요사항:**
>
> Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.
>
> 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

기본적으로 개인정보 보호 동의 및 절차 동의 문서는 워크플로우를 Pre-Visit Management 사용하는 절차 요청에 대해 자동으로 생성됩니다. 그러나 워크플로우 요구 사항에 따라 미리 채워지고 다시 사용할 수 있는 문서 템플릿을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 용 문서 템플릿 구성 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 문서를 참조하십시오.

절차 요청 케이스에 대한 개인정보 보호 동의 문서가 자동으로 트리거됩니다. 개인정보 보호 동의 결정 선택 규칙은 에 대한 Pre-Visit Management플레이북에서 환자 서비스 담당자가 절차 요청 검토 작업을 완료로 설정한 경우 개인정보 보호 동의 문서를 생성합니다.

관리자 규칙이 있는 사용자는 다음으로 이동하여 애플리케이션에서 결정 테이블을 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 구성할 수 있습니다. 모두 〉 **HCLS** 서비스 관리 〉 관리 〉 문서 결정. 자세한 내용은 의료 케이스에 대한 문서의 자동 생성 구성 문서를 참조하십시오.

절차 동의 문서는 절차 동의 일정 보내기 예약된 작업을 사용하여 환자에게 전송됩니다. 기본적으로 스케줄러는 시술 약속 예약 날짜 3일 전에 환자에게 시술 동의서를 보냅니다. sn_previsit.admin 역할을 가진 사용자는 프로시저 동의 일정 보내기 예약된 작업을 구성하여 일정을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 환자에게 절차 동의서를 보낼 시기 구성 문서를 참조하십시오.

절차 요청 작업에 대한 할 일 메뉴 항목을 추가하도록 환자 포털 구성

환자 포털에 할 일 항목을 표시하기 위해 HCLS 할 일(hcls-todo-list) 위젯을 사용하는 할 일 메뉴 항목을 활성화합니다.

> **중요사항:**
>
> Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.
>
> 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

기본적으로 HCLS 할 일(hcls-todo-list) 위젯은 애플리케이션과 함께 제공된 hcls_todos 페이지에 포함되어 있습니다 Healthcare and Life Sciences Service Management Core . hcls_todos 페이지는 환자에 대한 할 일 항목을 표시하도록 미리 구성되어 있습니다. 환자 포털의 헤더 메뉴에 메뉴 항목을 추가하여 hcls_todos 페이지에 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 의료 관련 작업을 완료하기 위한 할 일 메뉴 항목을 추가하도록 서비스 포털 구성 문서를 참조하십시오.

용 **Playbook** 구성 **Pre-Visit Management**

절차 요청 케이스를 해결하기 위한 단계별 지침을 제공하도록 플레이북을 구성합니다.

> **중요사항:**
>
> Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.
>
> 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

관리자 역할을 가진 사용자는 기능을 사용하여 플레이북플레이북을 ServiceNow AI Platform# 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 프로세스 자동화 디자이너 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션의 플레이북은 Pre-Visit Management 플레이북 경험을 사용합니다 CSM 구성 가능 작업 공간 . 기본적으로 Pre-Visit Management 애플리케이션에는 환자 서비스 담당자가 절차 요청 케이스를 해결하도록 지원하는 플레이북이 포함되어 있습니다.

다음으로 이동하여 플레이북 구성 모두 〉 프로세스 자동화 〉 프로세스 자동화 디자이너. 기존 프로세스 정의를 선택하거나 절차 요청 케이스와 연결된 플레이북에 대한 새 프로세스 정의를 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 프로세스 정의 를 참조하십시오.

주:
절차 요청 케이스와 연결된 플레이북에 대한 프로세스 정의를 구성할 때 애플리케이션 범위가 애플리케이션 선택기로 Pre-Visit ManagementHealthcare and Life Sciences Service Management Core 또는 애플리케이션 선택기를 사용하여 설정되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

Pre-Visit Management 이메일 알림 구성

Pre-Visit Management 시술 요청에 대한 사전 방문 활동에 대해 환자에게 전송되는 이메일 알림을 구성합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

Pre-Visit Management에는 다음 이메일 알림이 포함됩니다.

Pre-Visit Management 이메일 알림

알림	조건	수신자
환자 할 일	환자 서비스 담당자가 절차 요청 사례를 검토했습니다.	환자
환자 할 일 - 할당됨	환자에 대한 문서 작업이 생성되었습니다.	환자
환자 약속이 예약됨	환자를 위한 시술 예약이 예약되어 있습니다.	환자

sn_previsit.admin 역할을 가진 사용자는 다음으로 이동하여 애플리케이션에 대한 Pre-Visit Management 이메일 알림을 구성할 수 있습니다. 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림. 이메일 알림 편집에 대한 자세한 내용은 이메일 알림 만들기를 참조하십시오.

에서 추가 사용자 프로파일 확인 **Pre-Visit Management**

애플리케이션에서 프로시저 요청 케이스에 대한 에이전트 커넥터 또는 기고자 역할을 할 수 있는 사용자를 결정할 수 있습니다 Pre-Visit Management .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

관리자 역할이 있는 사용자는 절차, 요청 케이스, 케이스 작업 및 기타 케이스 관련 정보에 대해 원하는 수준의 액세스 권한을 가진 기고자 및 에이전트 커넥터 프로필을 만들 수 있습니다.

애플리케이션과 함께 설치되는 sn_previsit.contributor 및 sn_previsit.agent_connector 역할은 다음과 같은 Pre-Visit Management 사용자 프로파일을 제공합니다.

- 에이전트 커넥터
- 기고자

에이전트 커넥터

애플리케이션 내의 Pre-Visit Management 에이전트 커넥터는 절차 요청 케이스 및 작업을 생성, 업데이트 및 종결할 수 있는 이행자 역할을 합니다.

admin 역할이 있는 사용자는 sn_previsit.agent_connector 역할 및 기타 에이전트별 역할을 그룹에 할당한 다음 에이전트 커넥터 프로파일이 있는 사용자에게 그룹을 할당하여 프로시저 요청 케이스에 대한 에이전트 커넥터 역할을 할 수 있는 사용자를 결정할 수 있습니다. 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하세요.

다음 테이블에서는 sn_previsit.agent_connector 역할을 애플리케이션의 산업 데이터 모델 역할 과 결합하기 위한 예로 참조할 수 있는 애플리케이션 범위 내의 Pre-Visit Management 위치 에이전트 프로파일에 CSM 대해 설명합니다.

에 대한 에이전트 커넥터 프로파일 예 **Pre-Visit Management**

프로필	설명	할당된 역할
위치 에이전트	에이전트의 비즈니스 위치에서 절차 요청 케이스를 생성하고 이행합니다. **주:** 서비스 조직(비즈니스 위치)에 대한 절차 요청 케이스를 생성하려면 위치 에이전트 프로파일을 가진 사용자가 서비스 조직의 구성원이어야 하며 위치 소비자 에이전트 책임 유형을 할당받아야 합니다. 서비스 조직 및 해당 구성원의 매핑은 서비스 조직 구성원 〔sn_csm_service_organization_member〕 테이블에 포함됩니다.	sn_previsit.agent_connector 및 sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

기고자

애플리케이션 내의 Pre-Visit Management 기고자는 절차 요청 케이스를 생성하고 읽을 수 있는 요청자 역할을 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

admin 역할이 있는 사용자는 sn_previsit.contributor 역할과 기타 기고자 역할을 그룹에 할당한 다음 기고자 프로필이 있는 사용자에게 그룹을 할당하여 절차 요청 케이스에 대한 기고자 역할을 할 수 있는 사람을 결정할 수 있습니다. 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하세요.

다음 표에서는 애플리케이션 범위 내의 Pre-Visit Management 다양한 기고자 프로필을 설명하며, 이러한 프로필은 sn_previsit.contributor 역할과 응용 프로그램의 CSM기여자 역할을 결합하기 위한 예로 참조할 수 있습니다.

의 기고자 프로필 예시 **Pre-Visit Management**

프로필	설명	할당된 역할
관계 기고자	관계가 설정된 환자에 대해서만 절차 요청 케이스를 만듭니다. 자세한 내용은 관계 생성 을 참조하십시오. **주:** 환자에 대한 절차 요청을 만들려면 관계 기고자 프로파일을 가진 사용자가 소비자 팀 구성원 [sn_customer_rel_consumer_to_user_list] 테이블 및 관계 관리자 책임 유형에 포함된 환자와의 관계를 가지고 있어야 합니다.	sn_previsit.contributor 및 sn_customerservice.relationship_contributor
환자 기고자	모든 환자에 대한 절차 요청 케이스를 생성합니다.	sn_previsit.contributor 및 sn_customerservice.consumer_contributor
위치 기고자	사용자가 서비스 조직 구성원으로 연결된 특정 서비스 조직(비즈니스 위치)의 모든 환자에 대한 절차 요청 케이스를 생성합니다. **주:** 서비스 조직(비즈니스 위치)에 대한 절차 요청 케이스를 생성하려면 위치 기고자 프로필이 있는 사용자가 서비스 조직의 구성원이어야 하며 위치 기고자 책임 유형이 할당되어야 합니다. 서비스 조직 및 해당 구성원의 매핑은 서비스 조직 구성원 [sn_csm_service_organization_member] 테이블에 포함됩니다.	sn_previsit.contributor, sn_customerservice.service_organization_contributor 및 sn_customerservice.consumer_contributor

기고자로서 절차 요청 케이스를 생성하는 프로세스 설정

기고자 프로필이 있는 사용자가 서비스 포털에서 절차 요청 케이스를 생성할 수 있는 프로세스를 설정합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 *Create a procedure request case* 외에 Pre-Visit Management CSM Contributor User 플러그인(com.snc.csm_contributor_user)이 설치된 경우 소비자 서비스 포털 페이지의 케이스 메뉴에서 기록 생성자를 사용하여 절차 요청 케이스를 생성할 수 있습니다. 사용자가 의 기고자 역할 CSM 절차 요청 케이스를 만들 때 기본 기록 생성자를 사용하거나 직접 기록 생성자를 만들 수 있습니다.

관리자는 서비스 카탈로그에 절차 요청 케이스를 만들기 위한 기록 생성자를 포함시키고 소비자 서비스 포털 페이지에 서비스 카탈로그를 모듈로 표시할 수 있습니다. 그러면 기고자 프로필이 있는 사용자가 모듈을 사용하여 절차 요청 케이스를 만들 수 있습니다.

자세한 내용은 기록 생성자 및 서비스 카탈로그 설정을 참조하십시오.

기고자로 절차 요청 케이스 생성

서비스 포털에서 기고자 프로필이 있는 사용자로 환자에 대한 절차 요청 케이스를 생성합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

관리자는 절차 요청 케이스를 생성하는 옵션을 구성할 수 있습니다. 기본적으로 이 옵션은 소비자 서비스 포털 페이지의 케이스 메뉴에서 사용할 수 있습니다. 만약 의 기고자 역할 CSM, 옵션을 사용하여 소비자 서비스 포털에서 절차 요청 케이스를 만들 수 있습니다.

에서 절차 요청 관리 작업 공간

환자 서비스 담당자는 를 사용하여 작업 공간 절차 요청을 관리하고 예약할 수 있습니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

절차 요청 작업 공간 관리

작업	설명
작업 공간에 액세스합니다.	절차 요청에 대한 작업 공간 홈페이지를 사용하여 절차 요청 케이스를 신속하게 스캔하고 액세스합니다.
에서 절차 요청 케이스 보기 작업 공간.	에서 작업 공간 절차 요청 케이스를 보고 절차에 대한 환자 사전 방문 활동을 완료합니다.
에서 절차 요청 케이스에 대한 환자 정보 보기 작업 공간.	에서 작업 공간환자의 상세 정보를 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

절차 요청 작업 공간 관리

작업	설명
에서 절차 요청 케이스에 대한 작업 작업 공간.	애플리케이션에서 제공되는 Pre-Visit Management 플레이북을 사용하여 절차 요청 케이스를 관리하고 환자에게 가치가 높은 절차를 예약합니다.
약속 예약을 관리합니다.	애플리케이션에서 절차 요청에 Pre-Visit Management 대한 약속을 관리합니다.

에서 절차 요청 케이스에 대한 방문 페이지 보기 작업 공간

환자 서비스 담당자는 의 작업 공간 방문 페이지를 사용하여 절차 요청 케이스를 빠르게 스캔하고 액세스할 수 있습니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

의 작업 공간 방문 페이지에서는 사용자와 사용자의 그룹에 할당된 절차 요청 케이스에 대한 개요를 제공합니다.

필요한 역할

환자 서비스 담당자가 를 사용하려면 작업 공간sn_previsit.patient_service_agent 또는 sn_hcls.manager 역할이 있어야 합니다. 자세한 내용은 사용자에 대한 Pre-Visit Management 역할 할당 문서를 참조하십시오.

방문 페이지 액세스 및 사용

에 작업 공간액세스하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 *Pre-Visit Management* 〉 작업 공간.

작업 공간 방문 페이지에는 절차 요청 케이스 정보를 표시하는 구성요소와 구성요소 데이터를 추가로 분석하는 시각화가 포함되어 있습니다. 각 시각화는 데이터 소스에 연결됩니다. 예를 들어 새 케이스 구성요소에는 새 케이스에 대한 시각화가 포함되어 있습니다.

환자 서비스 담당자는 의 방문 페이지에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.작업 공간

- 각 구성요소에 제시된 케이스 또는 작업 정보를 봅니다.
- 단일 점수 뒤의 케이스 목록을 보려면 각 구성요소를 드릴다운합니다.
- 케이스 목록에서 개별 기록으로 이동합니다.

데이터 보기

작업 공간 절차 요청 케이스의 방문 페이지는 절차 요청을 처리하기 위해 생성된 케이스를 포함한 모든 의료 관련 케이스의 방문 페이지 작업 공간 와 동일합니다. 자세한 내용은 에서 의료 관련 케이스에 대한 방문 페이지 보기 작업 공간 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
관리자는 방문 페이지의 방문 페이지를 사용자 지정하고 방문 페이지에 작업 공간 표시되는 데이터를 변경할 수 있습니다.

에서 절차 요청 케이스 보기 작업 공간

에서 작업 공간 절차 요청 케이스를 보고 절차에 대한 환자 사전 방문 활동을 완료합니다.

시작하기 전에

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

절차 요청 케이스에 대한 액세스 권한이 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_hcls.manager 또는 sn_previsit.patient_service_agent

프로시저

1. 다음으로 이동하여 열기 작업 공간 모두 〉 *Pre-Visit Management* 〉 작업 공간.
2. 본인 또는 그룹에 할당된 절차 요청 케이스를 봅니다.
   - 다음으로 이동하여 사용자에게 할당된 절차 요청 케이스 보기 목록 〉 절차 요청 〉 내 케이스.
   - (으)로 이동하여 사용자에게 할당된 모든 오픈 프로시저 요청 케이스 보기 목록 〉 절차 요청 〉 내 오픈.
   - 그룹에 속하지만 누구에게도 할당되지 않은 절차 요청 케이스를 다음으로 이동하여 확인합니다. 목록 〉 절차 요청 〉 내 그룹에 미할당.
   - 다음으로 이동하여 모든 절차 요청 케이스를 봅니다. 목록 〉 절차 요청 〉 모두.
3. 보려는 케이스에 대한 링크를 클릭합니다.

결과
선택한 절차 요청 케이스 페이지가 다음 구성요소를 표시하는 다른 탭에서 작업 공간 열립니다.

- 플레이북
- 상세 정보
- 환자 정보
- 작업
- 약속
- 사전 승인 요청
- 이메일
- 작업 SLA

절차 요청 케이스는 대신 고객 서비스 케이스를 기반으로 하는 의료 서비스 케이스를 기반으로 합니다. 관리자 및 역할의 구성에 따라 고객 서비스 케이스와 유사한 추가 탭이 절차 요청 케이스에 표시될 수 있습니다.

주:
환자 필드는 절차 요청 케이스에서 필수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 서비스 케이스에 사용할 수 있는 탭에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 케이스 양식을 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
에서 작업 공간환자 정보 탭을 선택하여 환자 상세 정보를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 절차 요청에 대한 환자 정보 보기 작업 공간 문서를 참조하십시오.

에서 절차 요청에 대한 환자 정보 보기 작업 공간

에서 작업 공간환자의 360도 뷰를 통해 언제든지 환자 세부 정보에 액세스하여 절차 요청 케이스를 완료할 수 있습니다.

중요사항:

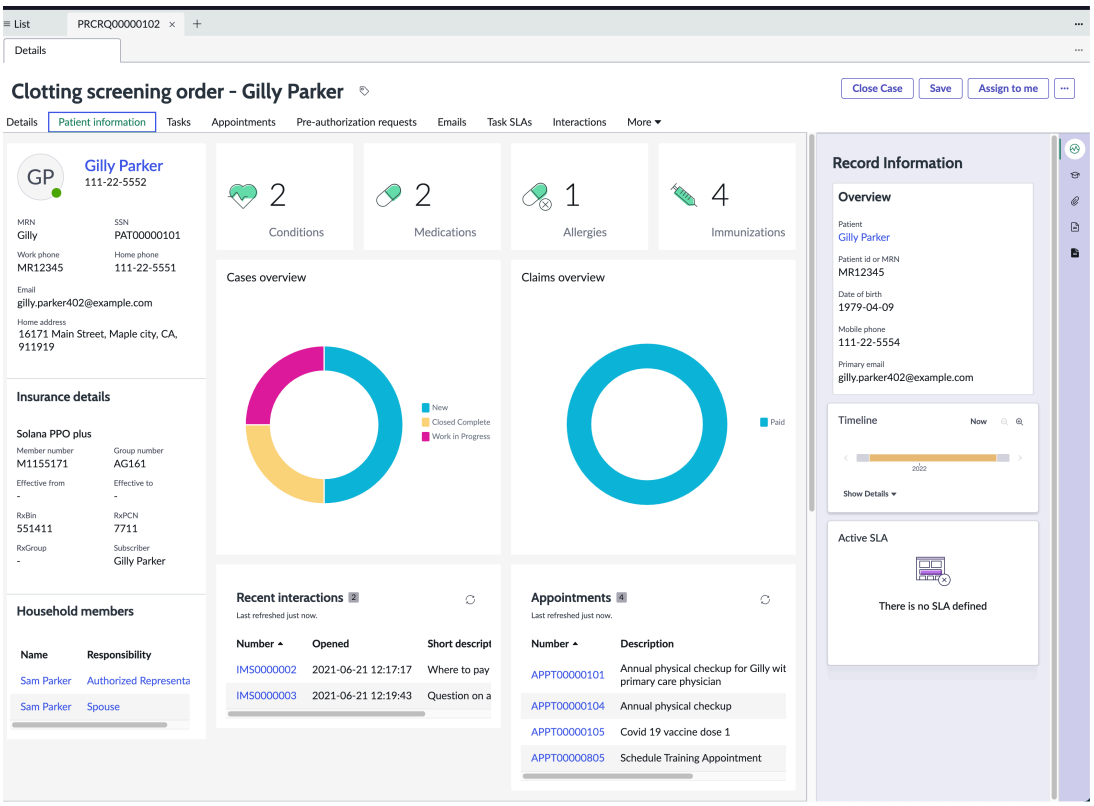
Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

의 작업 공간환자 정보 탭은 환자를 360도 볼 수 있도록 환자에 대한 몇 가지 세부 정보를 제공합니다. 이 탭은 절차 요청 케이스에 작업 공간 표시됩니다.

주:
관리자는 를 작업 공간 사용하여 UI 빌더환자 정보를 수정하도록 구성할 수 있습니다. 이 항목에서는 환자 정보에 대한 기본 보기에 대해 설명합니다. 에 대한 UI 빌더자세한 내용은 UI 빌더 를 참조하십시오.

환자 정보



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

절차 요청 케이스에 대해 표시되는 환자 정보

상세 정보	설명
개인 상세 정보	이름, 생년월일, 사회 보장 번호(SSN), 집 전화 번호, 이메일 ID 및 집 주소를 포함한 환자의 개인 정보.
보험 상세 정보	구성원 번호, 효력 발생 시작일, RxBin 번호, RxGroup 번호, 그룹 번호, 유효 종료일, RxPCN 번호 및 구독자 이름을 포함한 환자의 보험 세부 정보입니다.
세대 구성원	환자와 관련된 가족 구성원입니다. 구성원 이름 또는 책임을 클릭하여 환자와의 세대 구성원 관계 상세 정보를 봅니다.
조건	환자에서 관찰된 건강 상태의 수. 숫자를 클릭하여 환자와 관련된 조건 목록을 봅니다.
의약품	환자가 복용한 약물의 수. 숫자를 클릭하면 환자와 관련된 의약품 목록을 볼 수 있습니다.
알레르기	환자에게서 관찰된 알레르기의 수. 환자와 관련된 알레르기 목록을 보려면 번호를 클릭하십시오.
예방 접종	환자에게 투여된 백신의 수입니다. 숫자를 클릭하면 환자와 관련된 예방 접종 목록을 볼 수 있습니다.
케이스 개요	상태별로 환자와 연결된 절차 요청 케이스를 표시하는 도넛형 차트입니다. 상태 조각을 클릭하면 해당 상태의 케이스 목록을 볼 수 있습니다.
클레임 개요	상태별로 환자와 관련된 클레임을 표시하는 도넛형 차트입니다. 상태 조각을 클릭하여 해당 상태의 클레임 목록을 봅니다.
최근 상호작용	환자에 대해 생성된 상호작용 목록입니다. 상호작용 번호를 클릭하면 상호작용에 대한 자세한 정보를 볼 수 있습니다.
약속	환자에게 예약된 약속 목록입니다. 약속 번호를 클릭하면 약속에 대한 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

절차 요청 케이스에 대해 표시되는 환자 정보

상세 정보	설명
기록 정보	환자 기록, 케이스 타임라인 및 케이스와 연관된 SLA의 개요를 보는 데 사용되는 상황별 측면 패널입니다.
에이전트 지원	케이스를 검색하는 데 사용되는 상황별 측면 패널입니다. 기본적으로 사용 가능한 검색 소스에는 절차 요청 케이스가 포함됩니다.

에서 절차 요청 케이스 작업 작업 공간

애플리케이션에서 제공되는 Pre-Visit Management 플레이북을 사용하여 절차 요청 케이스를 관리하고 환자에게 가치가 높은 절차를 예약합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

플레이북 경험을 통해 이행자는 비즈니스 간 워크플로우와 이러한 워크플로우를 완료하는 데 사용되는 실행 가능한 활동에 대한 가시성을 확보할 수 있습니다. 에서 플레이북 경험이 활성화되면 작업 공간 절차 요청 케이스에 대한 플레이북 탭이 나타납니다.Pre-Visit Management 플레이북과 상호작용하는 방법에 대한 자세한 내용은 플레이북과 상호작용 섹션을 참조하십시오.

sn_previsit.patient_service_agent 역할이 할당된 환자 서비스 담당자는 플레이북을 사용하여 환자를 위한 모든 사전 방문 활동을 완료할 수 있습니다. 절차 요청 케이스가 할당된 경우 플레이작업 공간 북 탭에 액세스할 수 있습니다. 워크플로우는 Pre-Visit Management플레이북 탭에서 시작된 모든 활동에 대한 케이스 데이터를 채웁니다. 플레이북에서 스테이지를 선택하여 스테이지와 연결된 활동을 완료할 수 있습니다.

기본적으로 절차 요청 작업 공간의플레이북 탭에서 sn_previsit.patient_service_agent 역할을 가진 환자 서비스 담당자는 다음 스테이지를 사용할 수 있습니다.

Pre-Visit Management 플레이북 스테이지

스테이지	설명
접수	초기 절차, 주문 검토 활동을 완료합니다.
사전 승인	후속 조치 및 감사 목적으로 사전 승인 상세 정보를 캡처합니다.
예약 절차	절차에 대해 생성된 약속을 검토합니다.
해결 및 종결	모든 하위 활동이 완료될 때까지 기다렸다가 프로시저 요청이 자동으로 종결되도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
약속 날짜 전에 워크플로우는 Pre-Visit Management 절차 동의를 검토하고 서명하기 위해 할 일 항목을 환자에게 자동으로 할당하고, 할 일 항목에 대한 이메일 알림을 환자에게 보냅니다. 절차 동의서를 보내는 날짜는 관리자가 구성합니다. 자세한 내용은 환자에게 절차 동의서를 보낼 시기 구성 문서를 참조하십시오.

초기 검토 활동 완료

플레이북의 접수 단계에서 다음 활동을 완료합니다.

1. 순서 검토: 환자에 대한 절차 요청 주문을 검토합니다. 검토 순서 활동이 완료로 설정되면 워크플로우는 Pre-Visit Management 자동으로 환자에게 할 일을 할당하고 할 일 항목에 대한 이메일 알림을 환자에게 보냅니다.
2. 환자 할 일: 환자에게 할당된 절차 요청에 대한 할 일 항목의 상태를 확인합니다. 기본적으로 환자에 대해 구성된 할 일 항목은 보험 정보를 검토하고 개인정보 보호 동의 양식에 서명하는 것입니다.
3. 보험 검토: 환자의 보험 정보를 캡처하거나 검토합니다.

   환자 서비스 담당자는 환자에게 직접 연락하여 보험금 지불 정보를 확인할 수 있습니다. 에 대한 Pre-Visit Management작업 공간 플레이북의 보험 검토 활동에서 보험 지불 정보를 입력하거나 검토하고 완료되면 활동을 완료로 표시할 수 있습니다. 지불 정보 확인 양식에는 절차 지불 유형 세부 정보도 포함되어 있습니다. 사전 승인은 보험 지불 유형에만 필요합니다. 셀프 페이 지불 유형을 선택하면 사전 승인 스테이지가 플레이북에서 Pre-Visit Management 자동으로 제거됩니다.

   주:
   또한 환자는 환자 포털에서 할 일 목록에 액세스하여 보험 정보 검증 활동을 완료할 수 있습니다. 환자가 보험료 지불 정보에 대한 할 일 항목을 완료하면 보험 검토 활동이 자동으로 검토 보류 중으로 설정됩니다. 환자 서비스 담당자는 플레이북에서 보험 검토 활동을 완료로 표시할 수 있습니다.

4. 환자 동의 검토: 환자에게 할당된 환자 동의서의 작성 상태를 확인합니다. 환자가 동의 양식의 할 일 항목을 완료하면 동의가 활동에 나열됩니다. 그런 다음 환자 서비스 담당자는 동의를 검토하고 플레이북에서 환자 동의 검토 활동을 완료하도록 표시할 수 있습니다.

사전 승인 활동 완료

플레이북의 사전 승인 단계에서 다음 활동을 완료합니다.

1. 사전 승인 생성: 보험 회사에서 제공하는 사전 승인 참조 번호를 입력합니다.
2. 사전 승인 검토: 감사 목적으로 사전 승인 최종 상태, 승인 또는 거부 이유 및 기타 상세 정보를 캡처합니다.

절차의 약속 검토

일정 예약 절차 단계에서 약속 검토 활동을 완료합니다.

약속 생성 UI 작업을 사용하여 예약된 약속 상세 정보를 입력한 후에만 환자 서비스 담당자가 약속 상세 정보를 검토하고 플레이북에서 Pre-Visit Management일정 절차 스테이지의 약속 검토 활동을 완료됨으로 표시할 수 있습니다. 자세한 내용은 시술 요청에 대한 약속 예약 관리 문서를 참조하십시오.

주:
일정 절차 단계가 완료되면 해결 및 종결 단계가 자동으로 실행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

절차 요청 종결

해결 및 종결 단계는 절차 요청 케이스와 연결된 모든 하위 활동이 완료되면 자동으로 종결됩니다.

시술 요청에 대한 약속 예약 관리

애플리케이션에서 약속을 Pre-Visit Management 관리하여 환자를 위한 절차를 확인하고 예약합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

플레이북에서 Pre-Visit Management 환자 서비스 담당자가 절차 요청 주문을 검토한 후 워크플로우는 Pre-Visit Management 절차 스케줄러 에이전트에 대한 약속 예약 작업을 트리거합니다. 프로시저 스케줄러 에이전트는 sn_previsit.patient_service_agent 역할을 가진 사용자이며 프로시저 스케줄러 할당 그룹에 추가됩니다.

프로시저 스케줄러 에이전트는 다음 작업을 수행합니다.

1. 환자와 직접 협력하거나 예약된 예약 세부 정보를 수집하여 시술 예약이 되어 있는지 확인합니다. 예를 들어 타사 스케줄링 시스템 또는 EMR 시스템에서 사용할 수 있습니다.
2. 애플리케이션 내에서 Pre-Visit Management 사용할 수 있는 약속 생성 UI 작업을 사용하여 인스턴스에 예약된 약속 상세 정보를 ServiceNow 기록합니다. 자세한 내용은 시술 요청에 대한 약속을 예약합니다. 문서를 참조하십시오.

주:
약속 생성 UI 작업을 사용하여 예약된 약속 상세 정보를 입력한 후에만 환자 서비스 담당자가 약속 상세 정보를 검토하고 플레이북에서 Pre-Visit Management일정 절차 스테이지의 약속 검토 활동을 완료됨으로 표시할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 절차 요청 케이스 작업 작업 공간 문서를 참조하십시오.

시술 요청에 대한 약속을 예약합니다.

에서 작업 공간시술 요청에 대한 약속을 예약합니다.

시작하기 전에

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

절차의 약속 예약 작업을 수행할 수 있는 사람 결정.

필요한 역할: sn_previsit.patient_service_agent가 절차 스케줄러 할당 그룹에 추가되었습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동하여 열기 작업 공간 모두 〉 **Pre-Visit Management** 〉 작업 공간.
2. 다음으로 이동 목록 〉 약속 예약 작업 〉 내 작업.
3. 내 작업 목록의 번호 열에서 약속을 예약할 작업 번호에 대한 링크를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 옵션: 상세 정보 탭에서 약속 예약 요청 상세 정보를 검토합니다.
5. 약속 생성을 클릭합니다.
6. 새 약속에 대한 세부 정보를 입력합니다.
   사전에 환자와 약속 일정을 논의하여 약속에 대한 세부 정보를 입력할 수 있습니다.
7. 옵션: 첨부 파일 패널에서 찾아보기 를 클릭하여 약속과 관련된 첨부 파일을 추가합니다.
8. 저장을 클릭합니다.

결과
약속 기록이 생성되고 플레이북의 Pre-Visit Management일정 절차 활동에서 연결된 케이스에 대한 약속 정보가 업데이트됩니다. 그러면 환자 서비스 담당자가 약속을 검토하고 약속 검토 작업을 완료로 표시할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 절차 요청 케이스 작업 작업 공간 문서를 참조하십시오.

환자 포털에서 할 일 항목 완료

환자 포털에서 환자로 할당된 모든 할 일 항목을 보고 완료합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

할 일 페이지는 환자가 환자 포털의 한 페이지에서 모든 할 일을 보고 완료할 수 있는 곳입니다. 기본적으로 다음 할 일 항목이 절차 요청에 할당됩니다.

- 보험 정보 검토
- 개인정보 보호 동의 양식 검토 및 서명
- 절차 동의 양식 검토 및 서명

각 할 일 항목에 대해 항목 정보와 환자 포털에 대한 링크가 포함된 이메일 알림을 받게 됩니다. 할 일 페이지에 액세스하여 할 일 항목을 완료할 수 있습니다.

주:
관리자는 할 일 페이지를 구성하여 더 많은 할 일 항목을 추가할 수 있습니다.

Pre-Visit Management 참조

참조 주제는 구성 요소에 대한 Pre-Visit Management 추가 정보를 제공합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

Pre-Visit Management와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치하면 Pre-Visit Management 테이블, 사용자 역할, ServiceNow Store 애플리케이션, 예약된 작업, 비즈니스 규칙 등 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 역할

Pre-Visit Management와 함께 설치되는 역할

역할	설명	포함하는 역할
sn_previsit.admin	애플리케이션에 액세스할 Pre-Visit Management 수 있는 사용자를 관리합니다.	sn_previsit.patient_service_agent
sn_previsit.patient_service_agent	환자 서비스 담당자로서 절차 요청 케이스를 확인하고 이행합니다.	sn_hcls.healthcare_agent
sn_previsit.case_creator	연결된 모든 객체에 대한 절차 요청 케이스를 만듭니다.	sn_previsit.case_viewer
sn_previsit.agent_connector	연결된 모든 객체에 대한 절차 요청 케이스를 보고, 만들고, 업데이트합니다. 에이전트 커넥터 프로파일이 있는 사용자의 역할에 대해 이 역할을 다른 역할과 조합할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 추가	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_previsit.sm_agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Pre-Visit Management와 함께 설치되는 역할

역할	설명	포함하는 역할
	사용자 프로파일 확인 Pre-Visit Management 문서를 참조하십시오.	
sn_previsit.case_viewer	애플리케이션에서 사용할 수 있는 모든 절차 요청 케이스를 봅니다.	안 함
sn_previsit.기고자	환자에 대한 절차 요청 케이스를 생성합니다. 이 역할을 기고자 프로필이 있는 사용자의 다른 역할과 결합할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 추가 사용자 프로파일 확인 Pre-Visit Management 문서를 참조하십시오.	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.환자_데이터_뷰어 • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_previsit.case_viewer • sn_hcls.수익_주기_데이터_뷰어 • sn_previsit.case_creator
sn_previsit.sm_agent	환자 서비스 담당자로서 절차 요청과 관련된 모든 데이터에 액세스하고 조회합니다.	sn_previsit.case_creator

설치되는 테이블

Pre-Visit Management 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
절차 요청 [sn_previsit_procedure_request]	프로시저 요청 케이스를 저장합니다. 의료 케이스 [sn_hcls_case] 테이블을 확장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ServiceNow Store 설치된 애플리케이션

ServiceNow Store 앱과 함께 설치되는 애플리케이션 **Pre-Visit Management**

애플리케이션	설명
헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 코어 (sn_hcls)	환자 360도 뷰, 동의 관리 및 디지털 문서를 포함한 데이터 모델과 중요한 디지털 건강 기능을 제공하여 의료 서비스를 더 잘 처리합니다.

설치되는 예약된 작업

Pre-Visit Management 앱과 함께 설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
절차 동의 일정 보내기	시술 약속 날짜 이전에 절차 동의서를 보냅니다.

설치되는 비즈니스 규칙

Pre-Visit Management 앱과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	규칙 기준	설명
약속 예약 작업 생성	절차 요청 [sn_previsit_procedure_request]	업데이트 후	환자가 보험을 선택하고 에이전트가 환자 보험 검토를 완료하면 일정 그룹에 대한 약속 작업을 생성합니다.
보험 정보 작업 생성	절차 요청 [sn_previsit_procedure_request]	업데이트 후	환자 서비스 담당자가 절차 요청 케이스의 검토를 완료하면 환자에 대한 보험 작업을 생성합니다.
절차 요청에 예약된 appt 업데이트	약속 예약 [sn_hcls_book_appt_task]	삽입 및 업데이트 후	약속 작업이 종료 상태로 이동할 때 절차 요청에 대한 약속이 예약되었음을 나타냅니다.
절차 요청에 대한 환자 액세스	절차 요청 [sn_previsit_procedure_request]	쿼리 전	환자가 자신의 절차 요청 케이스를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Pre-Visit Management 속성

환자의 방문 전 절차를 예약하기 위해 구성할 수 있는 몇 가지 고급 Pre-Visit Management 속성이 있습니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

이러한 속성은 Pre-Visit Management에서 사용할 수 있습니다.

주:
시스템 속성 〔sys_properties〕 테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

Pre-Visit Management의 속성

속성	설명
검토 또는 서명을 위해 시술 동의서를 환자에게 보낼 시술 약속 날짜 이전의 일 수 sn_previsit.procedure_consent_lead_time	검토 또는 서명을 위해 시술 동의서를 환자에게 보낼 때 시술 약속 날짜 이전의 일수를 나타내는 숫자 값으로 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 3 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블 • 자세히 알아보기: 환자에게 절차 동의서를 보낼 시기 구성

도메인 분리 및 **Pre-Visit Management**

Pre-Visit Management에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스부터 사전 방문 관리는 향후 사용 중단을 준비하고 있습니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

지원 수준: 기본

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

Pre-Visit Management 개요

애플리케이션에는 절차, 요청 케이스와 Pre-Visit Management 같은 트랜잭션 데이터에 대한 도메인 분리가 포함됩니다. 애플리케이션은 도메인 분리도 포함하는 것을 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 기반으로 합니다.

Pre-Visit Management에서 도메인 분리가 작동하는 방식

애플리케이션을 사용하여 Pre-Visit Management 절차 요청을 제기하는 고객의 경우 생성된 케이스에서 로그인한 사용자의 세션과 연결된 의료 데이터를 통해 도메인이 설정됩니다.

사용 사례

의료 서비스 제공자가 의료 데이터를 도메인별로 구분하여 보유하는 경우 의료 서비스 요청 및 해당 이행 작업은 해당 고객 도메인과 연결됩니다.

Vaccine Administration Management

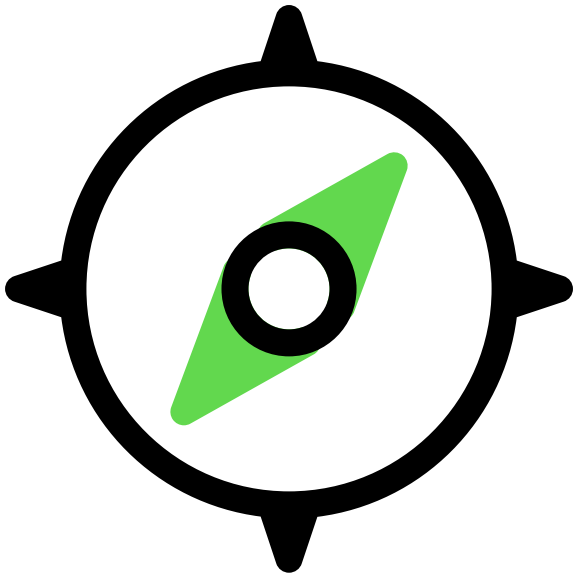
ServiceNow# Vaccine Administration Management 애플리케이션은 사용자, 의료 서비스 제공자 및 임상의에게 COVID-19와 같은 감염병에 대한 백신 접종을 처음부터 끝까지 관리할 수 있는 워크플로우를 제공합니다.

Vaccine Administration Management 애플리케이션은 백신 접종 관리에 사용할 수 있도록 미리 정의된 컨텐츠를 제공하여 면역 프로세스를 가속화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

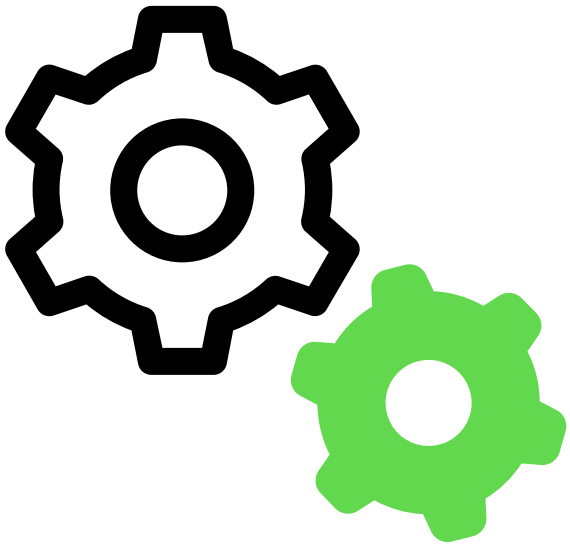
시작하기

탐색



임상의와 의료 서비스 제공자가 백신 관리 관리를 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

구성

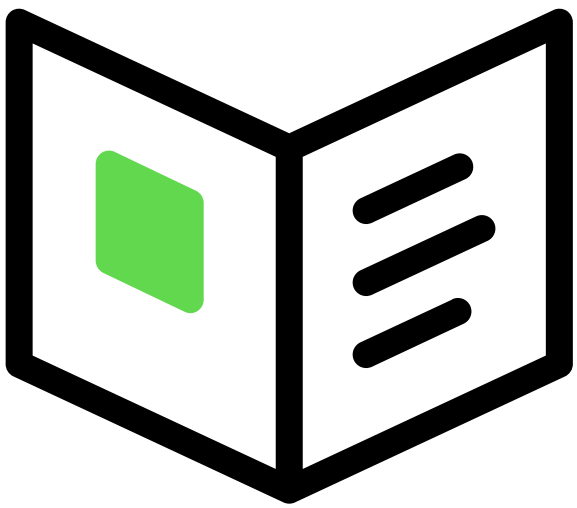


구현을 계획하고 구성합니다.

관리

임상의 포털을 사용하여 사용자의 백신 접종 약속을 찾고 관리합니다.

참조



필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조직의 사용에 대한 알림

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 조직의 결정에 달려 있습니다. 조직은 애플리케이션을 사용한다고 해서 애플리케이션이 어떠한 법이나 규제를 준수한다고 ServiceNow에서 알리는 것이 아니며, 애플리케이션 사용 시 제안되는 어떠한 언어도 ServiceNow에 의한 법적 조언을 구성하지 않는다는 것에 동의합니다.

데이터 보호법 및 고용법을 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률에 따른 조직의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 조직에 있으며, 조직의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

정부 기관의 사용에 대한 고지

ServiceNow는 정부 기관 및 권한이 부여된 정부 기관 사용자에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이며, 개인 차원에서 정부 기관 직원에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이 아닙니다. 이 애플리케이션은 한정 기간 또는 장기간 무료로 제공되고, 정부 기관에서 해당 기간 동안 애플리케이션의 사용에 대한 요금을 ServiceNow에 지불할 것으로 기대하지 않으며, 또한 애플리케이션의 사용으로 인해 실질적이거나 내포된 향후 의무 사항이 정부에 대해 형성되지도 않습니다. ServiceNow는 애플리케이션의 사용과 관련하여 향후에 정부 기관에 대해 지불을 요청할 권한을 명시적으로 포기합니다. 기관의 윤리 위원회 또는 권한 있는 대표자와 함께 본 애플리케이션의 수용 및 사용이 허용 가능한지의 여부를 확인할 책임은 전적으로 정부 고객에게 있습니다.

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 정보 기관의 의사에 따라 결정됩니다. 데이터 보호법 및 고용법과 규제를 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률 및 규제에 따른 기관의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 기관에 있으며, 기관의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 다음에서 질문하고 다른 자원을 살펴보십시오. ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

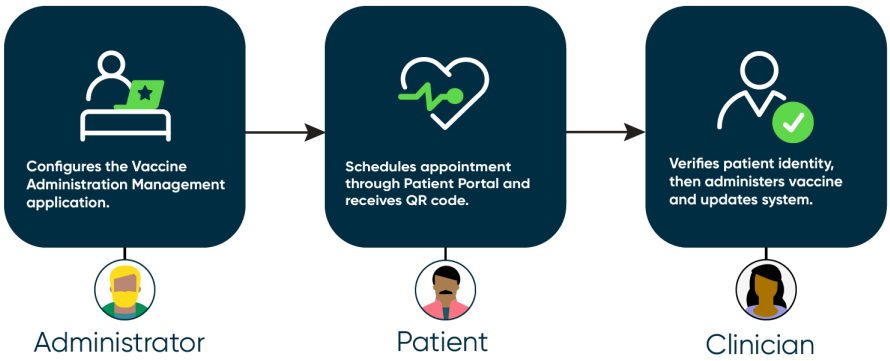
백신 관리 살펴보기

ServiceNow# Vaccine Administration Management 애플리케이션은 사용자, 의료 서비스 제공자 및 임상의가 COVID-19와 같은 전염병에 대한 백신 접종을 처음부터 끝까지 관리할 수 있는 워크플로우를 제공합니다.

Vaccine Administration Management 애플리케이션은 백신 접종을 관리하기 위해 미리 정의된 컨텐츠를 제공하여 예방 접종 프로세스를 가속화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

백신 관리 워크플로우



Vaccine Administration Management 워크플로우에서 다음을 수행합니다.

1. 관리자는 백신 관리 애플리케이션을 구성합니다.
2. 환자는 환자 포털을 통해 약속을 예약하고 QR 코드를 받습니다.
3. 임상의는 환자의 신원을 확인한 다음 백신을 투여하고 시스템을 업데이트합니다.

혜택

Vaccine Administration Management는 다음과 같은 이점을 제공합니다.

Vaccine Administration Management 이점

혜택	주요 기능	역할
환자가 온라인으로 예약할 수 있는 예약 유형 및 시간대를 관리합니다.	환자 포털을 사용하여 백신 접종 프로그램 등록	환자
사용자는 모바일 장치나 웹 브라우저를 사용하여 접근할 수 있는 셀프 서비스 포털을 통해 백신에 대해 자세히 알아보고 백신 접종을 예약할 수 있습니다.	임상의 포털을 사용하여 사용자의 백신 접종 약속을 찾고 관리합니다.	임상의
일, 주, 월 단위로 백신 예약을 봅니다. 예약, 완료 및 노쇼 예약을 확인하고 백신 센터, 날짜, 방법 및 임상의별로 예약을 필터링합니다.	Vaccine Administration Management 대시보드	HCLS 관리자

Vaccine Administration Management 구성

조직에서 사용하기에 적합하도록 Vaccine Administration Management를 설정하기 위한 모든 구성 작업을 완료합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Vaccine Administration Management 설치
- 백신 모델 생성
- 백신 소비재 자산 만들기
- 백신 접종 프로그램 생성
- 백신 접종 프로그램에 대한 자격 기준 구성
- 센터의 고급 약속 일정 구성
- 백신 접종 센터의 고급 약속 일정 구성 지침
- 센터의 인벤토리 기반 일정 구성
- 백신 예약 일정 구성
- 복수의 백신 접종 예약 구성
- 이전 투여량이 완료된 후 후속 투여량에 대한 약속 예약하기
- 개인정보 보호 정책 설정 대상 Vaccine Administration Management
- 백신 접종 알림 이메일 사용자 지정
- 백신 접종 대량 예약
- 주어진 날짜 범위의 약속 취소
- Vaccine Administration Management 시스템 속성
- 을 위한 환자 포털 구성 Vaccine Administration Management
- 대량 예약에 대한 자동 이메일 알림 끄기
- 일정 미리 알림 및 일정 전 질문서 구성
- Vaccine Administration Management용 가상 에이전트 대화
- 건너뛴 약속 기록에 대한 예약 재시도
- 검색 지원에 표시하는 검색 필드 암호화
- 많은 수의 동시 예약 관리
- 많은 수의 동시 백신 이벤트에 대한 처리 관리
- 사용자 및 임상의 포털에 대한 질문서 텍스트 구성
- 범위 지정 캐싱을 사용하도록 속성 구성 VAM
- 의 암호화 옵션 Vaccine Administration Management

Vaccine Administration Management 설치

Vaccine Administration Management(VAM)는 ServiceNow Store에서 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

Vaccine Administration Management애플리케이션ServiceNow# 헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리, 약속 예약 플러그인(com.snc.appointment_booking), 가 필요합니다. 원하는 경우 가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot)을 설치하여 셀프 서비스 포털에서 챗봇 대화를 활성화할 수 있습니다.

헬스케어 및 생명 과학 서비스 관리 라이센스가 없는 경우 ServiceNow 계정 담당자에게 문의하십시오. 플랫폼은 ServiceNow 애플리케이션 아래에 Vaccine Administration Management 테이블에 대한 필드 암호화 지원을 제공합니다. 그러나 초기 앱 설치의 일부로 활성화되지는 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- Vaccine Administration Management 설치는 종속 플러그인으로 Healthcare and Life Sciences Service Management Core(com.sn_hcls)에 의존합니다.
- 고객은 로컬 규정 준수 규칙, 규정 및 법률을 충족하도록 구현을 구성할 책임이 있습니다.
- 열 수준 암호화를 위한 암호화 컨텍스트를 사용하도록 인스턴스가 이미 설정된 경우 암호화 모듈을 사용하려면 마이그레이션이 필요합니다. 마이그레이션 지원은 Now Support에 문의하십시오.
- 필드 암호화 엔터프라이즈을 사용하려면 고객은 필드 암호화 엔터프라이즈 SKU를 구입해야 합니다. 고객이 인스턴스 간에 암호화된 필드에 포함된 필드 암호화 엔터프라이즈 데이터를 공유하지 않는 경우, 고객은 모든 계정 인스턴스가 아닌 단일 인스턴스에 설치하고 활성화할 필드 암호화 엔터프라이즈 수 있습니다. 사용 필드 암호화 엔터프라이즈료를 피하기 위해 기존 ServiceNow 고객은 추가 비용 없이 제공되는 것을 사용하거나 필드 암호화 타사 암호화 솔루션을 사용할 수 있습니다.
- Vaccine Administration Management용 암호화 지원을 포함하는 CLE 설치에 관한 자세한 내용은 VAM용 암호화 지원을 포함하는 CLE 설치 (KB0952557) 를 참조하십시오.
- sys_platform_encryption_configuration 테이블 아래의 기록은 중요한 데이터가 포함된 필드를 암호화하는 VAM의 일부로 추가됩니다. 해당 필드에서 암호화를 활성화하려면 이러한 기록을 활성화해야 합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

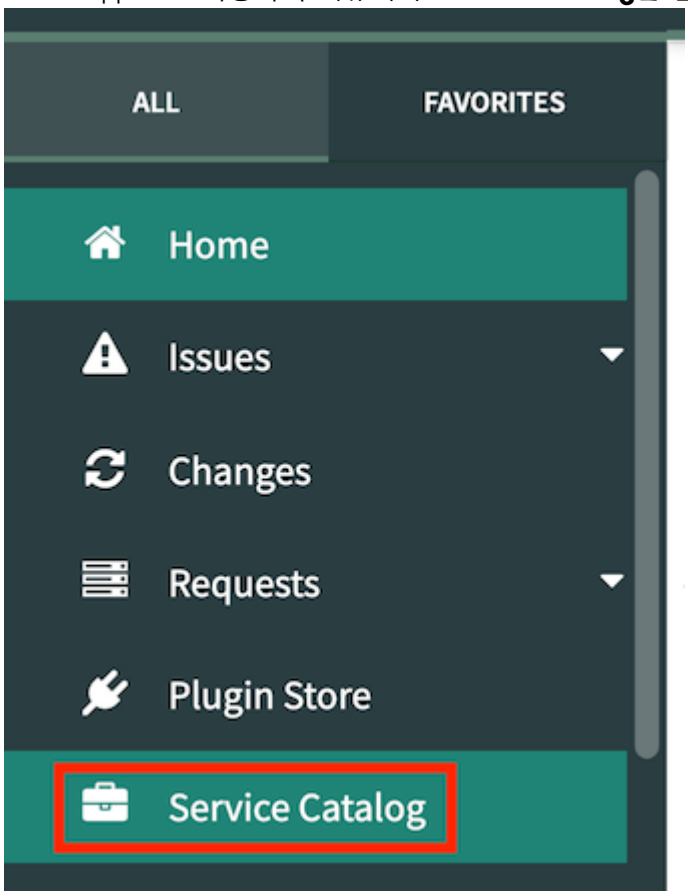
1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Vaccine Administration Management를 검색합니다.
3. 설치를 클릭합니다.

   애플리케이션 설치 대화 상자가 열립니다.
4. 활성화를 클릭합니다.

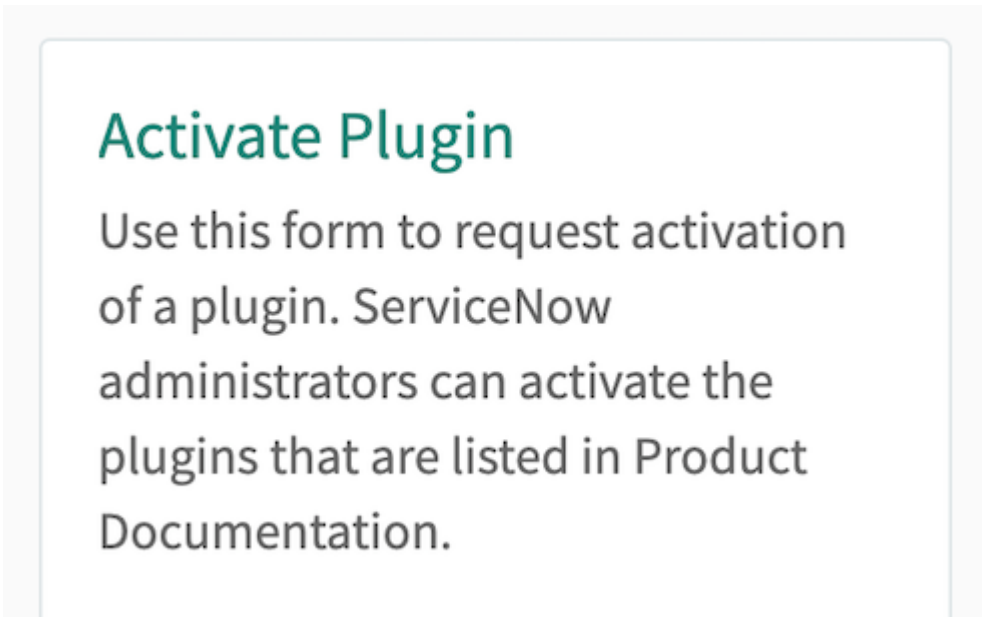
   주:
   고객은 프로덕션 및 비프로덕션 인스턴스에서 중요한 데이터를 보호하는 것을 포함하여 로컬 규정 준수 규칙, 규정 및 법률을 충족하도록 구현을 구성해야 합니다. 이 Vaccine Administration Management 앱은 플러그인을 설치하여 활성화되는 CLE 및 KMF 암호화를 사용하도록 설계되었습니다. 고객은 중요한 데이터가 포함되지 않은 인스턴스에 대해 이 단계를 건너뛰기로 결정할 수 있습니다. 중요한 데이터는 더미 데이터만 포함된 테스트용 인스턴스와 같은 데이터일 수 있습니다.
5. 필드 암호화 엔터프라이즈을 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. Now Support로 이동하여 메뉴에서 **Service Catalog**를 선택합니다.



b. 플러그인 활성화를 클릭합니다.



c. 내 대상 인스턴스 필드에서 인스턴스를 지정합니다.

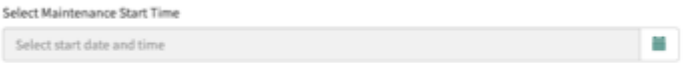
d. 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

e. 플러그인 이름 지정 아래에 Platform Encryption plugin (com.glide.now.platform.encryption)(플랫폼 암호화 플러그인)을 입력합니다.

f. 이유/설명 필드에 Vaccine Administration Management용 플러그인 (com.glide.now.platform.encryption)이 필요하다고 입력합니다.

g. 유지관리 시작 시간 선택 필드에서 시작 날짜 및 시간 값을 선택합니다.



h. 제출을 클릭합니다.

핵심 관리 프레임워크 플러그인(com.glide.kmf.global)이 이제 새 인스턴스에서 활성화됩니다.

6. 옵션: CLE 및 KMF 플러그인을 사용 중인 경우 필드를 암호화할 수 있도록 키를 생성하십시오.

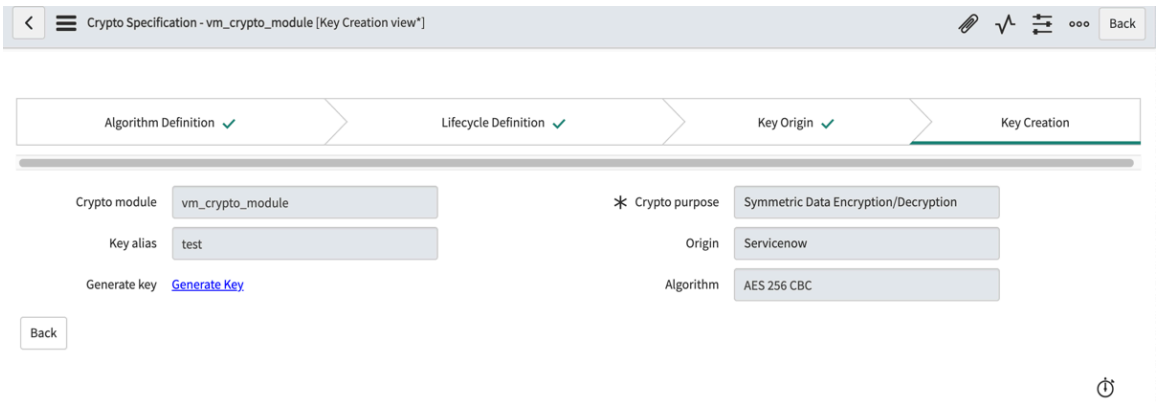
중요사항:
관리자에게 필수 테이블에 대한 접근 권한을 얻기 위해 sn_kmf.cryptographic_manager 역할이 있는지 확인하십시오.

a. 다음으로 이동 주요 운영 〉 암호화 모듈 〉 모두.

b. sn_vaccine_sm.vm_crypto_module 암호화 모듈 기록을 클릭합니다.

c. 암호화 사양 관련 목록에서 목록에 나타나는 기록을 클릭합니다.

d. 다음으로 이동 알고리즘 정의 〉 수명주기 정의 〉 주요 원본 〉 주요 작성.



e. 키 생성을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

sn_vaccine_sm.vm_crypto_module 암호화 모듈 기록의 모듈 키 관련 목록에서 키가 생성됩니다.

주:
암호화된 필드를 보려면 다음으로 이동합니다. 시스템 보안 〉 필드 암호화 〉 암호화된 필드 구성.

중요사항:
필드 암호화 메뉴에 접근하려면 관리자 역할을 가진 사용자에게 상승된 역할이 있어야 합니다.

요구사항 및 구성에 따라 추가 데이터 필드를 암호화할 수 있습니다. 에지 암호화, 데이터베이스 암호화 및 전체 디스크 암호화를 포함한 추가 암호화 기능에 대한 자세한 내용은 데이터 암호화 백서 를 참조하십시오.

백신 모델 생성

Vaccine Administration Management에서 다양한 백신을 추적하고 관리하는 백신 모델을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_vaccine_sm.model_manager

이 태스크 정보
Vaccine Administration Management에는 Moderna COVID-19 백신 및 Pfizer-BioNTech COVID-19 백신의 백신 모델이 포함되어 있습니다. 백신 모델을 생성하면 다른 백신을 추적하고 관리할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 백신 투여 〉 관리 〉 백신 모델를 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 모델 범주 필드에서 백신을 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

모델 양식

필드	설명
표시 이름	모델의 이름입니다. *glide.cmdb_model.display_name.shorten*이라는 시스템 속성은 소프트웨어 모델 표시 이름이 생성되는 방식을 제어합니다.
제조업체	모델을 만든 회사입니다.
이름	제조업체에서 할당한 모델 이름 또는 모델 관리자가 지정한 추상 이름입니다(예: 필드 에이전트 노트북).
간단한 설명	모델에 대한 간략한 설명입니다.
모델 범주	모델이 할당되는 범주입니다. 이 필드는 Glide 목록이므로 보고서 작성에 사용할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
자산 추적 전략	모델을 추적할 수 있는 프로세스입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 범주로 나가기: 모델이 투명하고 범주에 의해 자산 클래스가 정의됩니다. ○ 소모품 자산 생성: 범주에서 정의하는 자산 클래스와 상관없이 모델에서 이 자산 클래스를 소모품으로 지정합니다. ○ 자산을 만들지 않음: 범주에서 무엇을 자산 클래스로 정의하든, 모델이 자산 인스턴스화를 차단합니다.
자산 추적 단위	자산을 측정하는 데 사용되는 단위입니다.
취득 방법	모델을 구입하는 방법입니다. 옵션으로 모두, 구입 또는 임대가 있습니다.
비용	모델의 단일 단위에 대한 비용입니다.
감가상각	모델의 감가상각입니다.
처분가치	유효 기간이 끝나는 시점에 판매할 경우 실현되는 자산의 예상 가치입니다. 이 값은 자산 가격보다 작거나 같아야 합니다.
모델 번호	제조업체에서 항목에 할당한 모델 번호입니다.
바코드	모델에 할당된 바코드 번호입니다. 바코드는 제조업체에서 할당합니다.
소유자	모델을 책임지는 사람입니다.
상태	모델의 상태입니다. 옵션으로 생산 중, 폐기됨 및 판매됨이 있습니다.
경비 유형	경비 유형입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. ○ **Capex**: 자본 지출은 수년에 걸쳐 가치가 실현되는 일회성 경비입니다. 복사기를 예로 들 수 있습니다. ○ **Opex**: 운영 비용은 지속적인 지출입니다. 복사기의 토너를 예로 들 수 있습니다.
인증됨	모델 사용 승인 여부를 결정하는 옵션입니다.
설명	다른 사람이 알면 도움이 될만한 모델 관련 정보입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

백신 소비재 자산 만들기

백신 소비재 자산을 생성하여 백신 모델과 연결하는 방법은 다음과 같습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_vaccine_sm.model_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 백신 투여 〉 관리 〉 백신를 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 모델 범주 필드에서 백신을 선택합니다.
3. 모델 필드에서 백신 소비재 자산을 연결하려는 백신 모델을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

소모품 레코드 양식

필드	설명
표시 이름	소비재 자산의 이름입니다.
모델 범주	모델을 연결 할 수 있는 모델 범주입니다. 모델 범주는 구성 항목(CI) 및 자산을 만드는 데 사용됩니다.
모델	자산의 제품 모델입니다.
수량	자산이 나타내는 항목 수입니다.
일반	
상태	자산의 상태입니다.
상위	상위 자산입니다. 상위 자산이 정의되면 하위 자산의 할당 및 상태 필드는 상위 자산의 할당 및 상태 필드에 따라 자동으로 채워지며 읽기 전용입니다.
클래스	자산의 유형입니다.
경비 유형	경비 유형입니다. 다음 옵션 중에서 선택합니다. ○ **Capex**: 자본 지출은 수년에 걸쳐 가치가 실현되는 일회성 경비입니다. 복사기를 예로 들 수 있습니다. ○ **Opex**: 운영 비용은 지속적인 지출입니다. 복사기의 토너를 예로 들 수 있습니다.
하위 상태	자산의 하위 상태입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
담당자	기록에 할당된 사용자입니다.
위치	자산의 위치입니다.
비용	자산을 구입한 가격입니다.
비용 센터	자산에 대한 재정적 책임을 지는 비용 센터입니다.
처분	
처분 이유	자산이 폐기되는 이유를 설명하는 텍스트입니다.
수혜자	자산이 처분될 때 자산을 수령하는 조직입니다.
재판매 가격	자산이 폐기될 때의 가치입니다. 예를 들어, 자산을 기부하는 경우 세금을 보고할 때 사용되는 가치입니다.
예약된 폐기	자산을 폐기하기로 예약된 날짜입니다.
폐기일	자산이 폐기된 실제 날짜입니다.
활동	
작업 메모	자산과 관련된 작업 메모입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

백신 접종 프로그램 생성

백신 접종 프로그램을 생성하여 백신 접종을 추적하고 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_vaccine_sm.manager

이 태스크 정보
독감 또는 COVID-19 예방 접종과 같은 전염병을 관리하려면 제공된 독감 예방 접종 또는 Covid-19 예방 접종 프로그램을 사용하십시오. 다른 백신 접종을 관리하려면 프로그램을 생성합니다. COVID-19 백신 접종 프로그램에는 사전 정의된 백신 접종 방법이 포함되어 있지만, 프로그램에 센터와 단계를 추가해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 백신 투여 〉 관리 〉 프로그램 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

프로그램 양식

필드	설명
이름	백신 접종 프로그램의 이름입니다.
카탈로그 항목	백신 약속 일정 예약
설명	프로그램에 대한 설명입니다.
활성	사용할 프로그램을 활성화하는 옵션입니다. 이 필드는 활성으로 자동 설정됩니다.

3. 저장을 클릭합니다.
4. 센터 관련 목록에서 백신이 투여될 위치를 추가합니다.
   - 위치와 재고 보관실이 포함된 새 센터를 생성하려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 센터를 프로그램에 추가하려면 편집을 클릭합니다.

   주:

   필요한 경우 프로그램에서 기존 센터를 제거할 수도 있습니다. 프로그램에서 기존 센터를 제거하면 해당 센터에 대한 약속을 더 이상 예약할 수 없습니다. 그러나 미리 예약된 약속은 변경되지 않습니다.

   위치 센터별로 약속 일정 구성을 지정하고 사용 가능한 인벤토리를 기준으로 일정을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
   - 센터의 고급 약속 일정 구성
   - 센터의 인벤토리 기반 일정 구성
5. 단계 관련 목록에서 백신 투여 단계를 정의합니다.

   a. 단계의 이름을 입력합니다.
   예를 들면 1##입니다.

   b. 단계의 시작 및 종료 날짜를 선택합니다.

   c. 이 단계에서 백신을 맞을 사람을 정의하려면 자격 기준에 조건을 추가합니다.
   예를 들면 1단계는 노인 연령대 그룹에 속하는 사람들로 제한될 수 있습니다.
6. 방법 관련 목록에서 백신 접종 프로그램을 통해 사용할 수 있는 백신의 각 버전을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 백신 접종 방법의 이름을 입력합니다.

c. 적용 대상 필드에서 필터 조건을 추가하여 백신 접종 방법을 받을 수 있는 사람을 정의합니다. 예를 들면 백신 접종이 특정 연령 그룹에만 해당되거나 특정 센터에서만 제공될 수도 있습니다.

d. 저장을 클릭합니다.

7. 투여량 관련 목록에서 각각의 필요한 투여에 대한 투여량 기록을 생성합니다.

a. 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

투여량 양식

필드	설명
이름	접종의 이름입니다. 예를 들면 # ## ##입니다.
이후	이 접종 이전에 투여되어야 하는 접종입니다. 이 접종이 첫 번째 접종인 경우 이 필드의 값은 선택하지 않습니다.
지연 시간	이전 접종을 실시한 이후에 이 투여가 가능한 최소 기간(일수)입니다. 이 접종이 첫 번째 접종인 경우 이 필드의 값은 선택하지 않습니다. 이 필드는 이후 필드에서 값을 선택한 경우에만 나타납니다.
최대 시간	이전 접종을 실시한 이후에 이 투여가 가능한 최대 기간(일수)입니다. 이 접종이 첫 번째 접종인 경우 이 필드의 값은 선택하지 않습니다. 이 필드는 이후 필드에서 값을 선택한 경우에만 나타납니다. 주: 최대 시간은 리드 타임보다 커야 합니다.
순서	접종의 순서입니다. 예를 들면 첫 번째 접종의 경우 100이고 두 번째 접종의 경우 200일 수 있습니다.
방법	백신 접종 방법입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
백신	투여에 대한 백신 모델입니다.
자격 기준	사용자가 지정된 복용량의 대상이 되려면 만족해야 하는 자격 기준을 구성합니다. 예를 들어, 복용량이 특정 연령 그룹에만 적합할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 제출을 클릭합니다.

> **주:**
> 자체 기록 생성자를 만들거나 "백신 접종 예약"을 대체하려는 경우 이 단계에서 프로그램의 카탈로그 항목을 새 기록 생성자로 업데이트하지 마십시오. "백신 접종 예약"은 사용자가 환자 포털에서 백신을 예약할 수 있는 사용자 대면 기록 생성자입니다. 비 OOTB 프로그램을 생성하는 경우에도 카탈로그 항목은 항상 "백신 예약 예약"으로 유지되어야 합니다. 자세한 내용은 의 환자 포털을 사용하여 백신 접종 프로그램 등록백신 접종 예약 및 관리 섹션을 참조하십시오.

백신 접종 프로그램에 대한 자격 기준 구성

사용자가 백신 접종 프로그램의 대상이 되기 위해 충족해야 하는 자격 기준을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_vaccine_sm.admin

이 태스크 정보
사용자는 포털에 개인 정보를 등록하고 제공합니다. 이 정보는 백신 접종 프로그램의 자격 기준과 비교하여 사용자가 프로그램에 대한 자격이 있는지 여부를 결정합니다. 프로그램 대상으로 확인된 사용자는 다음 단계로 진행하여 백신 접종을 예약할 수 있습니다. 자격 기준이 제공되지 않은 경우 등록된 모든 사용자는 백신 접종을 예약할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Vaccine Administration Management** 〉 관리 〉 프로그램.
2. 자격 기준을 구성하려는 백신 접종 프로그램 기록을 엽니다.
3. 자격 기준 조건 작성기에서 사용자가 백신 접종 프로그램 대상이 되기 위해 충족해야 하는 기준을 정의하는 필터 조건을 하나 이상 추가합니다.
   예를 들어 60세 이상이거나 의료 종사자인 사용자에 대해 다음 자격 기준이 정의됩니다. 포털에서 개인 정보를 제공하는 사용자는 이러한 조건 중 하나를 충족해야 백신 접종 프로그램의 대상이 될 수 있습니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

센터의 고급 약속 일정 구성

센터의 고급 약속 일정을 구성합니다. 고급 약속 일정을 통해 다양한 위치 센터 및 프로그램의 변화하는 요구사항에 맞게 다양한 백신 접종 일정(매주, 매일 등)과 용량을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
다음으로 이동 **Vaccine Administration Management** 〉 관리 〉 속성을 클릭하고 백신 관리 위치 관련 약속 구성 사용 속성(*sn_vaccine_sm.enable_vam_appointment_config*)이 선택되어 있는지 확인합니다.

> **경고:**
> 속성을 활성화하고 고급 약속 일정 구성이 활성화되면 데이터 불일치를 방지하기 위해 속성을 비활성화하지 마십시오.

필요한 역할: sn_vaccine_sm.admin

이 태스크 정보
센터의 고급 약속 일정을 구성합니다. 특정 위치에서 사용하거나 여러 위치 센터 및 프로그램에서 재사용할 수 있는 약속 구성을 생성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

각 약속 구성에 대해 하나 이상의 백신 접종 일정을 생성하여 일일 시작 및 종료 시간을 구성할 수 있습니다. 약속을 예약할 수 있는 날짜, 일일 휴식 포함 등을 구성할 수 있습니다. 셀프 예약 약속과 대량 예약 약속에 모두 약속 구성이 적용됩니다.

중요사항:
이 기능을 사용하면 모든 센터에 적용되는 기본 약속 일정 구성이 대체됩니다. 기본 구성에 대한 자세한 정보는 백신 예약 일정 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 **Vaccine Administration Management** 〉 관리 〉 프로그램.
2. 프로그램 기록을 엽니다.
3. 센터 관련 목록에서 미리 보기 아이콘( )을 클릭하여 프로그램 센터 기록을 엽니다.
4. 약속 구성 필드에서 조회 아이콘( )을 클릭합니다.
5. 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

백신 접종 약속 구성 양식

필드	설명
이름	약속 구성의 이름입니다.
설명	약속 구성에 대한 설명입니다.
휴일 일정	약속 구성과 관련된 휴일 일정입니다.
약속 기간	약속 구성을 위한 약속 기간으로 10분에서 8시간 사이입니다.
지연 시간	사용 가능한 첫 번째 약속 슬롯이 사용자에게 표시되기 이전까지의 시간입니다. 예를 들어, 지연 시간이 4시간이라고 해보겠습니다. 이때 현재 시간이 오전 7시면 사용자가 보게 될 다음 사용 가능한 슬롯은 오전 11시입니다.
향후 예약 가능한 최대 일	사용자가 약속을 예약하기 위해 사용 가능한 슬롯을 볼 수 있는 일 수의 범위입니다. 예를 들어, 이 값이 14일라고 해보겠습니다. 이 경우, 사용자가 약속을 예약할 때 다음 14일 동안 사용할 수 있는 슬롯을 볼 수 있습니다.
시간별 일정 조정/취소	사용자가 약속의 일정을 조정하거나 취소할 때까지의 시간입니다. 예를 들어, 해당 값이 6시간이라고 해보겠습니다. 이 경우, 월요일 오후 3시에 약속이 예약됐다면, 사용자는 같은

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	날 오전 9시까지는 약속 일정을 변경하거나 취소해야 합니다.
활성	사용할 약속 구성을 활성화하는 옵션입니다. 이 옵션이 활성화되면, 셀프 예약 약속과 대량 예약 약속에 모두 약속 구성이 적용됩니다. 주: 한 번에 하나의 약속 구성만 활성화할 수 있습니다.

7. 양식 헤더를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
8. 백신 접종 일정 관련 목록에서 약속 구성을 위한 백신 접종 일정을 하나 이상 생성합니다.

   a. 새로 만들기를 클릭합니다.

   b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

백신 접종 일정 양식

필드	설명
이름	백신 접종 일정의 이름입니다.
시작 날짜	일정의 시작 날짜입니다.
기간에 따른 약속	기간에 따른 약속 수입니다.
일일 시작 시간	일정의 일일 시작 시간입니다.
예약 가능일	약속을 예약할 수 있는 날입니다.
일일 휴식 포함	일일 휴식 포함 옵션입니다. 이 옵션을 활성화하면 일일 휴식의 시작 시간 및 종료 시간을 지정할 수 있습니다.
약속 구성	이 필드는 연결된 약속 구성 기록으로 자동 설정됩니다.
종료 날짜	일정의 종료 날짜입니다.
약속 기간	이 필드는 연결된 약속 구성 기록에 설정돼 있는 약속 기간으로 자동 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
일일 종료 시간	일정의 일일 종료 시간입니다.
약속 예약 미리 보기	백신 접종 일정의 미리 보기입니다.

c. 제출을 클릭합니다.

d. 필요에 따라 백신 접종 일정을 생성하는 절차를 반복합니다.

다음에 수행할 작업

구성이 완료된 후 일부 구성 값을 변경하면 기존 및 향후 약속 일정 모두에 원치 않은 결과를 가져올 수 있습니다. 센터의 고급 약속 일정 구성을 처리하는 방법에 대한 자세한 내용은 백신 접종 센터의 고급 약속 일정 구성 지침 문서를 참조하십시오.

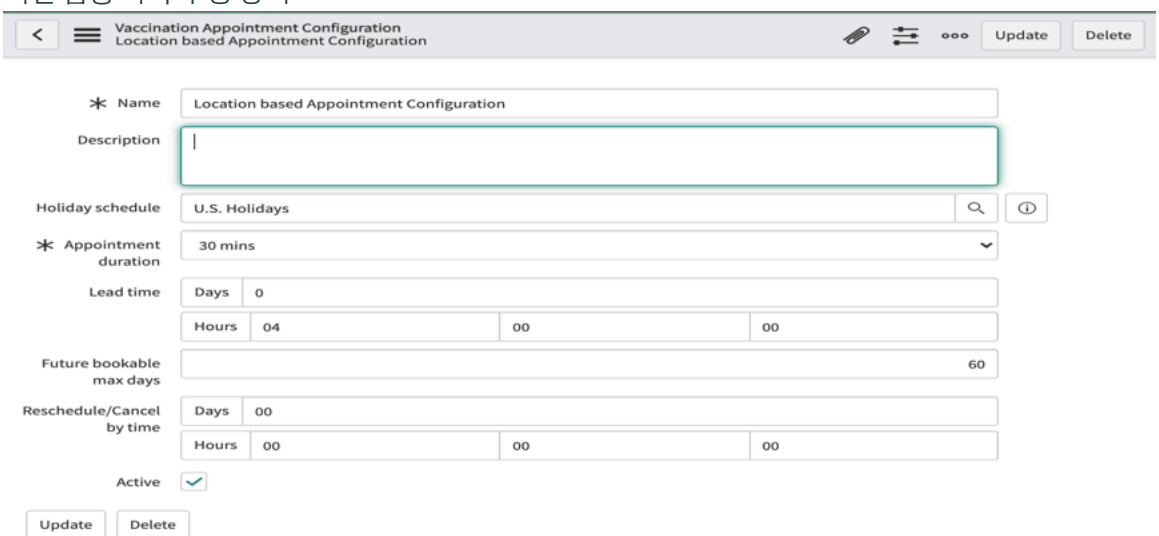
백신 접종 센터의 고급 약속 일정 구성 지침

고급 약속 일정 구성을 통해 관리자는 약속 기간, 일일 일정, 휴일 일정 등을 구성할 수 있습니다. 구성은 사용 가능한 슬롯과 지정된 날짜에 위치의 용량을 식별하는 데 사용됩니다. 이 구성을 사용하면 사용자가 구성하는 매개변수에 따라 약속 슬롯을 선택할 수 있습니다.

최종 백신 접종 센터 구성에 대한 일부 구성 값을 변경하면 기존 및 향후 약속 모두에 원치 않은 결과를 가져올 수 있다는 점을 반드시 명심해야 합니다.

다음 양식과 테이블은 백신 접종 센터의 고급 약속 일정 구성을 처리하는 데 유용한 지침을 제공합니다. 또한 특정 변경의 영향 중 일부를 제공합니다. 그러나 이 지침은 가능한 모든 부작용의 전체 목록을 다루지 않습니다.

백신 접종 약속 구성 양식



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

백신 접종 약속 구성 양식

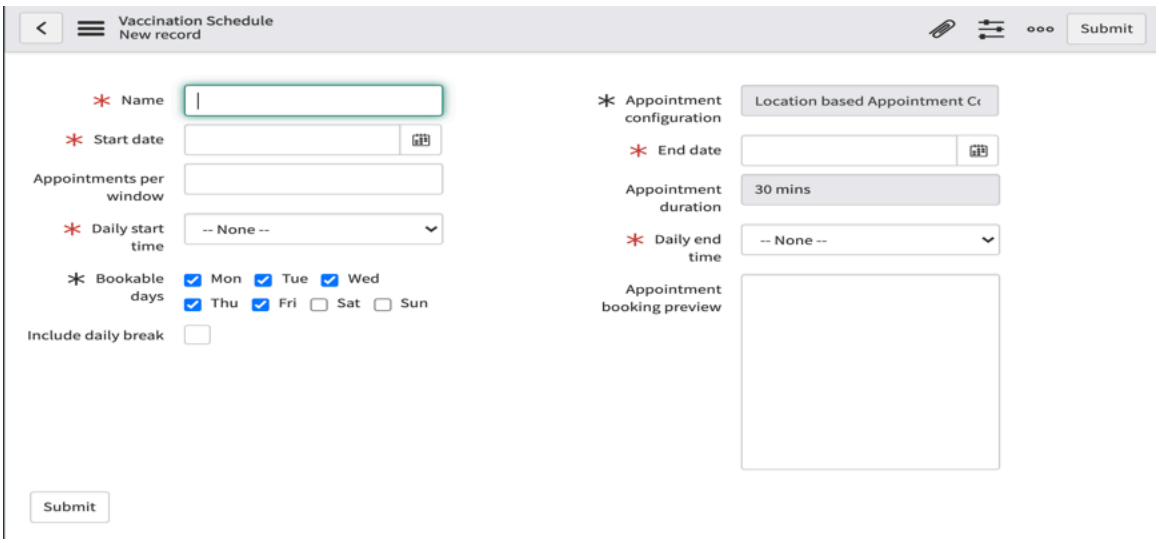
필드	권장 사항 및 영향
이름	원치 않은 결과를 일으키지 않고 이름 필드를 변경할 수 있습니다.
설명	원치 않은 결과를 일으키지 않고 설명 필드를 변경할 수 있습니다.
휴일 일정	현재 위치에 기존 약속이 있는 경우 휴일 일정을 새로 추가하지 마십시오. 그렇지 않으면 기존 약속이 무효화됩니다. 기존 휴일 일정에 휴일을 더 추가하지 마십시오. 새 휴일에는 이미 예약된 약속이 포함되어 있을 수 있습니다.
약속 기간	• 현재 위치에서 약속이 이미 생성된 경우 약속 기간을 수정하지 마십시오. • 영향: 위치의 전체 용량을 변경하면 슬롯이 중복돼 초과 예약이 발생합니다. • 예: **1.** 이전 구성에서 약속 기간이 5분이었다면, 일일 일정은 9:00~9:05, 9:05~9:10, 9:10~9:15, 9:15~9:20과 같았을 것입니다. 이 구성에서 9:00~9:05 및 9:05~9:10에 약속이 예약돼 있고 9:10~9:15 및 9:15~9:20에 약속이 사용 가능합니다. **2.** 여기에서 만약 약속 기간을 10분으로 하여 새 구성을 만들면 일일 일정은 9~9:10, 9:10~9:20과 같을 것이고 9:10~9:20에 사용 가능한 슬롯이 있습니다. 실제 슬롯도 동일한 10분 증분으로 표시됩니다. **3.** 따라서 구성 변경에 따라 9:00~9:10 슬롯에 이전 구성에서 두 개의 약속이 예약되었으므로 초과 예약이 발생합니다.
지연 시간	기존 약속에 영향을 미치지 않고 지연 시간 값을 변경할 수 있습니다.
향후 예약 가능한 최대 일	• 현재 위치에서 약속이 마지막 날에 예약되었을 수 있으므로 값을 줄이지 마십시오. 값을 줄이면 마지막 날에 예약된 약속이 무효화됩니다. • 기존 약속에 영향을 미치지 않고 값을 늘릴 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

백신 접종 약속 구성 양식

필드	권장 사항 및 영향
시간별 일정 조정 또는 취소	• 값을 조건부로 변경할 수 있습니다. • 기존 약속이나 사용자에게 영향을 주는 워크플로우가 있는 경우 값을 변경하는 것이 안전하지 않습니다.
활성	• 기존 약속이 있는 경우 구성을 비활성화하지 마십시오. 그렇지 않으면 기존 약속이 무효화됩니다. • 일정에 영향 주지 않고 이전에 비활성화된 구성을 활성화할 수 있습니다.

백신 접종 일정 양식



백신 접종 일정 양식

필드	권장 사항 및 영향
이름	원치 않은 결과를 일으키지 않고 이름 필드를 변경할 수 있습니다.
시작 날짜	• 약속은 이전 시작 날짜와 새 시작 날짜 사이에 예약될 수 있으므로 값을 늘리지 마십시오. 값을 늘리면 이전 시작 날짜와 새 시작 날짜 사이에 예약된 약속이 무효화됩니다. • 동일한 약속 구성에서 다른 일정에 중복된 슬롯이 구성되지 않은 경우만 값을 낮출 수 있습니다. • 예:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

백신 접종 일정 양식

필드	권장 사항 및 영향
	1. 이전 일정의 시작 날짜가 2021년 4월 8일이고 예약 가능일이 월요일부터 금요일까지 09:00~18:00시입니다. 2. 2021년 3월 1일을 시작일, 2021년 3월 31일을 종료일로 하는 동일한 약속 구성으로 다른 일정을 생성했다고 가정합니다. 3. 이제 일정 시작 날짜를 2021년 3월 31일로 변경하면 2021년 3월 31일에 기존 일정과 중복된 예약 가능 슬롯이 생성되면서 시스템이 오류를 생성합니다.
종료 날짜	• 약속은 새 종료 날짜와 이전 종료 날짜 사이에 예약될 수 있으므로 값을 줄이지 마십시오. 값을 늘리면 새 종료 날짜와 기존 종료 날짜 사이에 예약된 약속이 무효화됩니다. • 동일한 약속 구성에서 다른 일정에 중복된 슬롯이 구성되지 않은 경우만 값을 늘릴 수 있습니다.
기간당 약속	• 기간당 약속 수를 0으로 설정하지 마십시오. • 기간당 약속 수를 늘립니다. • 약속이 이미 생성된 경우 서비스 구성에 대한 기간당 약속 수를 줄이지 마십시오. • 영향 참고: 기간당 총 약속 수를 줄이면 변경 전에 생성된 약속에 대한 슬롯당 약속이 초과 예약됩니다. • 예: 1. 이전 구성: 기간당 약속이 4개였습니다. 총 기간 수 = 2인 경우 총 용량은 2*4, 즉 8입니다. 슬롯당 생성된 약속이 4개였다면 사용된 총 용량은 4*2, 즉 8입니다. 2. 새 구성: 기간당 약속이 2개입니다. 총 기간 수가 2인 경우 새 총 용량은 2*2, 즉 4입니다. 그러나 슬롯당 이미 4개의 약속이 생성되었다면(과거 구성 기준) 총 용량은 4*2, 즉 8입니다. 3. 이 구성을 사용하면 총 용량 8이 새 총 용량 4를 초과하므로 약속이 초과 예약됩니다.
일일 시작 시간	약속이 이미 있는 경우 일일 시작 시간을 수정하지 마십시오. 수정할 경우 초과 예약된 슬롯이 생성되고 이전 약속이 무효화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

백신 접종 일정 양식

필드	권장 사항 및 영향
일일 종료 시간	• 일일 종료 시간을 증가시킬 수 있습니다. 증가는 약속 기간 및 일일 시작 값이 변경되지 않은 경우에만 유효합니다. • 약속이 이미 있는 경우 일일 종료 시간을 앞당기지 마십시오. 그렇지 않으면 초과 예약된 슬롯이 생성되고 이전 약속이 무효화됩니다.
예약 가능 일	• 기존 약속에 영향을 주지 않고 일수를 추가합니다. • 약속이 이미 생성된 경우 예약 가능일을 제거하면 이전 약속은 무효화됩니다. • 예: **1.** 이전 구성에서 토요일을 예약할 수 있으며 약속은 토요일에 예약된다고 가정합니다. **2.** 토요일을 예약할 수 없는 새 구성을 생성하면 이전에 토요일에 예약한 모든 약속이 더 이상 유효하지 않습니다.
일일 휴식 포함	• 일일 휴식 포함 확인란의 값을 변경하지 마십시오. • 이 확인란의 선택을 취소한 경우 일일 휴식 시간을 추가하지 마십시오. • 휴식 시간을 변경하지 마세요. • 휴식 시작 시간과 종료 시간을 일일 시작 시간 및 일일 종료 시간과 동일하게 설정하지 마십시오. 예약 가능한 슬롯이 생성되지 않기 때문입니다.

센터의 인벤토리 기반 일정 구성

센터의 사용 가능한 인벤토리를 기반으로 일정을 구성합니다.

시작하기 전에
다음으로 이동 **Vaccine Administration Management** 〉 관리 〉 속성을 클릭하고 백신 인벤토리 관리 사용 속성(*sn_vaccine_sm.enable_inventory_management*)이 선택되어 있는지 확인합니다.

⚠ 경고:
속성을 활성화하고 인벤토리 기반 구성이 활성화되면 데이터 불일치를 방지하기 위해 속성을 비활성화하지 마십시오.

필요한 역할: sn_vaccine_sm.admin 또는 sn_vaccine_sm.inventory_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

센터의 사용 가능한 인벤토리를 기반으로 일정을 구성합니다. 인벤토리 기반 일정을 사용하면 해당 일의 사용 가능한 인벤토리를 기준으로 약속 예약을 제한할 수 있습니다. 예를 들어, 특정 날에 센터에서 사용 가능한 백신이 200회 분이 있고, 사용 가능한 약속 슬롯이 500개라고 해보겠습니다. 백신은 200회 분만 있기 때문에 해당 일의 최대 약속 예약은 200개가 됩니다.

특정 센터에서 백신 공급 로트를 받으면 백신 유형, 접종 횟수, 유효 기간 등에 대한 세부 정보를 제공할 수 있습니다. 인벤토리에 추가할 수 있습니다. 그런 다음 지정된 날짜 범위에 인벤토리를 자동화하거나 수동으로 배포할 수 있습니다. 낭비된 접종을 수동으로 추적할 수도 있습니다.

중요사항:
이 기능은 사용자가 예약한 약속에만 사용할 수 있습니다. 현재 대량 예약에는 지원되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 **Vaccine Administration Management** 〉 관리 〉 프로그램.
2. 프로그램 기록을 엽니다.
3. 센터 관련 목록에서 백신 접종 센터 기록을 엽니다.
4. 백신 공급 로트 관련 목록에서 해당 위치에서 수신하는 각 백신 공급 로트에 대한 새 기록을 생성합니다.

   a. 새로 만들기를 클릭합니다.

   b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

백신 공급 로트 양식

필드	설명
로트 번호	로트의 번호입니다.
백신 모델	로트의 백신 모델입니다.
센터	로트가 위치한 프로그램 센터입니다.
사용 가능 시작일	로트를 사용할 수 있는 시작일입니다.
만료일	제조업체에서 지정한 로트 만료일입니다.
메모	로트 관련 참고 사항입니다.
총 접종 수	로트의 총 접종 수입니다. 이 숫자는 인벤토리 관리자가 수동으로 계산해야 합니다.
상태	로트 상태:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	▪ 사용할 수 없음 ▪ 사용 가능

c. 양식 헤더를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

d. 로트를 수신하여 해당 위치의 인벤토리에 포함됐는지 확인하려면 사용할 수 있도록 설정을 클릭합니다.

5. 다음은 로트의 자동 배포 방법입니다.

a. 백신 공급 로트 기록을 엽니다.

b. 배포를 클릭합니다.
로트는 위치의 약속 일정 구성에 따라 지정된 영업일 수 동안 균일하게 배포됩니다. 예를 들어, 로트가 토요일과 일요일이 휴일인 센터에 7일 동안 배포된다고 가정해 보겠습니다. 로트 분배가 월요일에 시작되면 다음 7영업일(해당 주의 월요일부터 금요일까지, 그리고 다음 월요일과 화요일)에 균등하게 분배됩니다.

주:

기본적으로 이 숫자는 7일로 설정됩니다. 일 수를 변경하려면 다음으로 이동하십시오. **Vaccine Administration Management** 〉 관리 〉 속성을 클릭하고 로트 배포 일수 속성 ()*sn_vaccine_sm.im_lot_distribution_day_count*을 업데이트합니다.

로트를 자동으로 분배하는 경우 개별 날짜에 할당된 용량을 수동으로 조정할 수 있는 옵션이 있습니다. 접종을 업데이트하려는 날에 대한 로트별 백신 가능 여부 기록을 연 다음 할당된 접종 필드를 업데이트합니다.

6. 다음은 로트의 수동 배포 방법입니다.

a. 백신 공급 로트 기록을 엽니다.

b. 백신 가능 여부 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

백신 가능 여부 양식

필드	설명
센터	백신을 이용할 수 있는 센터입니다.
이용 가능 날짜	백신 이용 시작일입니다.
백신 모델	프로그램의 백신 모델입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
할당된 접종	이 필드 값은 자동으로 설정됩니다.
예약된 접종	이 필드 값은 자동으로 설정됩니다.
투여된 접종	이 필드 값은 자동으로 설정됩니다.
낭비된 접종	일별로 낭비된 접종 횟수입니다. 이 숫자는 인벤토리 관리자가 수동으로 입력해야 합니다.
메모	백신의 이용 가능 여부에 대한 참고 사항입니다.

d. 양식 헤더를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

e. 로트별 이용 가능 여부 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

f. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

로트별 백신 가능 여부 양식

필드	설명
공급 로트	백신 가능 여부와 관련된 로트입니다.
이용 가능 날짜	백신 이용 시작일입니다. 날짜는 연관된 로트의 가용성 및 만료 범위 내에 있어야 합니다.
할당된 접종	할당된 접종 횟수입니다. 할당된 접종 횟수는 관련 로트에서 사용 가능한 총 접종 횟수보다 작아야 합니다.
메모	해당 로트의 백신 가능 여부에 대한 참고 사항입니다.

g. 제출을 클릭합니다.

h. 백신 가용성에 대한 더 많은 기록을 생성하려면 필요에 따라 로트별 이용 가능 여부 절차를 반복합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

백신 예약 일정 구성

사용자가 포털을 통해 백신 접종을 요청하거나 대량 예약을 사용하는 경우 예약이 자동으로 진행됩니다. 특정 요일 또는 특정 시간대에 약속을 만드는 것과 같이 자동 약속 생성 일정을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_vaccine_sm.admin

이 태스크 정보
Vaccine Administration Management는 조직의 요구사항을 충족하도록 수정할 수 있는 예약 구성을 제공합니다.

설정한 구성에 따라 사용자의 예약이 자동으로 이루어집니다. 자동으로 예약된 시간이 불편한 경우 포털에서 다른 약속 시간을 선택할 수 있습니다.

중요사항:
이 기본 약속 일정 구성은 모든 센터에 적용됩니다. Vaccine Administration Management의 버전 4부터는 고급 약속 일정 구성을 사용할 수 있습니다. 이 기능의 사용 및 구성 방법에 대한 자세한 내용은 센터의 고급 약속 일정 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 백신 투여 〉 관리 〉 서비스 구성.
2. 백신 예약 기록을 클릭합니다.
3. 필요에 따라 양식의 각 섹션에서 정보를 업데이트하여 구성을 수정합니다.
   각 섹션을 채우는 방법에 대한 자세한 지침은 약속 예약 구성을 참조하십시오.

   일정 예약 시작 후 약속 예약 구성을 처리하는 방법에 대한 자세한 내용은 Vaccine Administration Management를 위한 약속 예약 구성 권장 사항 (KB0953615) 을 참조하십시오.
4. 업데이트를 클릭합니다.

복수의 백신 접종 예약 구성

백신 방법의 자동 선택과 수동 선택에 따라 복수의 백신 접종 예약을 관리합니다. 자격 기준, 방법 선택 순서 및 인벤토리 가용성에 따라 선호하는 백신 방법을 선택할 수 있습니다.

Vaccine Administration Management 시스템 속성의 구성을 변경한 후 복수의 백신 약속 예약을 관리할 수 있습니다. 복수 백신 기능은 백신 접종 방법의 자동 선택과 수동 선택으로 크게 분류할 수 있습니다.

주:
첫 번째 약속이 완료된 경우에는 방법을 변경할 수 없습니다. 그러나 첫 번째 접종 일정을 재조정할 때는 방법을 변경할 수 있습니다. 약속 일정을 재조정할 때 방법을 변경하면 두 번째 접종에도 자동으로 적용됩니다.

그 밖의 기준으로는 복수 백신 방법이 방법의 자격 기준에 연령 그룹을 지정하여 연령 기반 자격 및 할당도 지원합니다. 방법 목록은 두 가지 이상의 백신 방법을 사용할 자격이 있는 경우에만 표시됩니다.

예를 들어 60세 이상의 연령 그룹만 Pfizer 백신 접종 대상이라고 해보겠습니다. 이 연령대에 속하지 않는 경우 가용성에도 불구하고 Pfizer 백신이 할당되지 않습니다. 그 대신, 시스템은 프로그램 및 방법에 대해 정의된 자격 기준을 충족하는 다른 방법을 평가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

방법의 자동 선택

> **주:**
> 백신 접종 방법의 자동 선택은 *sn_vaccine_sm.enable_inventory_management*시스템 속성 값이 **true**일 때만 적용됩니다.

약속을 예약하려고 할 때 시스템은 방법 선택 순서와 인벤토리 가용성에 따라 백신 방법을 자동으로 할당합니다. 즉, 인벤토리 관리 시스템 속성(*sn_vaccine_sm.enable_inventory_management*)이 **true**인 경우 백신 접종 요청은 인벤토리 가용성이 있는 순서가 가장 낮은 방법을 자동으로 할당합니다.

예를 들어, 백신 접종 센터의 인벤토리에 Moderna 백신이 있는 경우 Pfizer가 순서가 가장 낮은 방법이라도 Pfizer 대신 Moderna를 사용하여 요청이 생성됩니다.

방법의 수동 선택

약속을 예약하는 동안 선호하는 백신 접종 방법을 수동으로 선택할 수 있습니다. 방법의 수동 선택은 백신 인벤토리 관리 여부에 상관없이 작동합니다.

슬롯 선택 시스템 속성(*sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice*)이 **false**인 경우 선택한 백신 방법이 기본 설정으로 유지됩니다. 두 번째 접종을 할 수 없는 경우 시스템은 동일한 방법으로 가장 가까운 백신 접종 센터에 슬롯을 예약합니다. 예를 들어 백신 접종 사이트를 선택했는데 사이트에 Pfizer 백신이 일주일 분량만 있을 경우, 두 번째 접종은 동일한 방법을 사용할 수 있는 가장 가까운 센터로 선택됩니다.

> **주:**
> 기능이 제대로 실행되려면 인벤토리 관리 시스템 속성(*sn_vaccine_sm.enable_inventory_management*)과 복수 백신 시스템 속성(*sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine*) 값이 모두 **true**인지 확인해야 합니다.

이전 투여량이 완료된 후 후속 투여량에 대한 약속 예약하기

백신의 모든 투여량(대량 예약 및 셀프 서비스 모두에 해당)에 대한 예약 사용 여부 또는 첫 번째 투여량에 대한 예약 사용(첫 번째 투여량이 투여된 후 후속 약속 예약) 여부를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_vaccine_sm.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Vaccine Administration Management** 〉 관리 〉 속성. *sn_vaccine_sm.book_subsequent_doses* 속성에 대해
   - **True**로 설정된 경우, 대량 예약과 셀프 서비스 모두에서 백신의 모든 투여량에 대하여 약속이 예약됩니다.
   - **False**로 설정된 경우, 첫 번째 투여량에 대한 약속만 예약되고 후속 약속은 이전 투여량이 투여된 후에만 예약됩니다.
2. 저장을 클릭합니다.

개인정보 보호 정책 설정 대상 **Vaccine Administration Management**

사용자는 포털에 등록할 Vaccine Administration Management 때 개인 정보 보호 동의를 제공해야 합니다.

수정 스크립트는 정책을 수락 Vaccine Administration Management 한 기존 사용자를 새 헬스케어 및 생명 과학 정책으로 자동으로 이동하는 데 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개인 정보 보호 정책 설정 구성에 대한 자세한 내용은 환자 포털에 대한 개인 정보 보호 정책 설정 구성을 참조하십시오.

백신 접종 알림 이메일 사용자 지정

백신 접종 예약에 대해 사용자에게 전송되는 백신 접종 알림 이메일을 사용자 지정합니다. 사용자 지정을 사용하여 백신 접종 예약에 대한 업데이트와 같은 활동에 대한 정보를 사용자에게 계속 알릴 수 있습니다.

Vaccine Administration Management에는 다음 이메일 알림이 포함됩니다.

이메일 알림

이메일 알림	설명
백신 예약 확인됨	약속이 생성되면 확인을 위해 사용자에게 전송되는 이메일 알림입니다.
백신 예약 미리 알림	예정된 약속 전에 사용자에게 전송되는 이메일 미리 알림입니다.
백신 예약 취소됨	약속이 취소되었을 때 사용자에게 전송되는 이메일 알림입니다.
백신 예약 변경됨	약속 일정이 조정되었을 때 사용자에게 전송되는 이메일 알림입니다.

이러한 이메일 알림은 약속이 생성되거나 취소되거나 일정이 변경되면 사용자에게 자동으로 전송됩니다. 수정하지 않고 알림을 사용할 수 있습니다. 그러나 sn_vaccine_sm.admin 역할이 있는 사용자는 조직에 맞게 사용자 지정할 수도 있습니다. 이메일 알림 작성 및 편집에 대한 자세한 내용은 이메일 알림 만들기를 참조하십시오.

백신 접종 대량 예약

셀프 서비스 포털에서 사용자가 개별적으로 약속을 요청하도록 하는 대신 동시에 여러 사용자에 대한 약속을 예약할 수 있습니다.

시작하기 전에
다음으로 이동 **Vaccine Administration Management** 〉 관리 〉 속성.

시스템 속성 [sys_property] 테이블에서 다음 속성 값을 설정합니다.

시스템 속성 테이블

속성	설명
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_distance	사용자가 선호하는 센터에 사용 가능한 예약 슬롯이 없는 경우 사용 가능한 백신 접종 위치를 검색하는 최대 거리(마일)입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시스템 속성 테이블

속성	설명
	기본값은 **50**입니다.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.distance_unit	백신 접종 대량 예약에 고려되는 거리의 측정 단위입니다. 옵션은 마일 및 **km**입니다. 기본값은 마일입니다.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_locations	사용자가 선호하는 위치에 사용 가능한 예약 슬롯이 없는 경우 백신 접종을 위해 검색되는 대체 위치의 최대 수입니다. 이 속성의 값이 높을수록 대량 예약을 완료하는 데 걸리는 시간이 늘어납니다. 기본값은 **5**입니다.

필요한 역할: sn_vaccine_sm.admin 및 admin

이 태스크 정보

중요사항:
대량 예약은 현재 인벤토리 기반 예약을 지원하지 않습니다.

프로시저

1. 임시 테이블을 생성합니다.
   테이블은 다음 중 하나여야 합니다.
   - sys_user의 확장.
   - 테이블의 사용자 필드에는 sys_user에 대한 참조가 포함되어야 합니다.
2. 각 사용자의 다음 건강 이력 데이터를 임시 테이블로 임포트합니다.
   - 사용자
   - 선호하는 백신 접종 센터
   - 연령 그룹
   - 약물, 음식, 백신 구성요소 또는 라텍스에 대한 알레르기 반응(예/아니요)
   - 백신 접종 중이나 후에 심각한 반응이나 기절 또는 기절에 가까운 증상을 보임(예/아니요)
   - 발작 혹은 뇌/신경계 문제가 발생한 적이 있음(예/아니요)
   - 심장 질환, 폐 질환, 천식, 신장 질환, 당뇨병과 같은 대사 질환, 빈혈 또는 기타 혈액 질환이 있는 장기적인 건강 문제(예/아니오)

   주:
   사용자와 예약하려면 이 데이터가 필요합니다. 사용자가 셀프 서비스 포털에서 약속을 예약하는 경우 사용자가 예약 시 이 정보를 제공해야 합니다. 관리자 역할이 있는 사용자가 사용자에 대한 약속을 대량으로 예약하는 경우 데이터를 임포트해야 합니다.

데이터 임포트에 대한 자세한 내용은 임포트 세트를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 다음으로 이동 **Vaccine Administration Management** 〉 관리 〉 대량 예약 구성 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
4. 구성에 포함된 사용자를 설명하는 이름을 입력합니다.
5. 프로그램 필드에서 예약할 백신 접종 프로그램을 선택합니다.
6. 테이블 이름 필드에서 생성한 임시 테이블을 선택합니다.
7. 다음 필드에서 임시 테이블의 해당 열을 선택하여 임시 테이블의 사용자 데이터를 사용자의 예약에 매핑합니다.
   - 건강 이력
   - 백신 반응
   - 연령 그룹
   - 선호하는 센터
   - 사용자
   - 장기 건강 문제
   - 알레르기
8. 조건 필드에서 예약할 사용자를 정의하는 필터 조건을 추가합니다.
9. 구성을 완료하려면 제출을 클릭합니다.
   - 구성은 저장되지만 약속은 아직 예약되지 않았습니다.
   - 약속이 예약된 사용자에 대한 소비자 또는 환자 기록이 없는 경우 해당 사용자에 대해 이러한 기록이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
예약할 준비가 되면 구성 기록으로 돌아가서 예약 처리를 클릭합니다.

주:
예약을 처리할 때마다 대량 예약 작업 탭에 새 기록이 생성됩니다. 이 탭을 사용하여 예약된 약속의 진행률을 볼 수 있습니다. 예를 들어 예약된 총 약속 수, 기본 센터에 예약된 약속, 사용자에 대한 실패한 예약 수 등을 볼 수 있습니다.

주어진 날짜 범위의 약속 취소

주어진 날짜 범위에서 위치에 대한 복수의 약속 예약을 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_vaccine_sm.admin 또는 sn_vaccine_sm.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Vaccine Administration Management** 〉 관리 〉 센터.
2. 수정하려는 백신 접종 센터 기록을 엽니다.
3. 후속 접종과 함께 주어진 날짜 범위에서 현재 위치의 모든 약속을 취소하려면 약속 취소를 클릭합니다.
4. 시작 날짜와 종료 날짜를 선택하고 예를 클릭하면 약속을 취소할 수 있는 팝업 창이 나타납니다. 종료 날짜가 비어 있는 경우 시작 날짜 이후의 모든 약속은 취소됩니다.

을 위한 환자 포털 구성 **Vaccine Administration Management**

모든 구성 작업을 완료하여 (VAM) 환자 포털이 사용자에 대해 올바르게 설정되었는지 확인합니다 Vaccine Administration Management .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스 Vaccine Administration Management 부터 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

에 대한 환자 포털 구성 작업 **VAM**

작업	설명
개인 정보를 제출하기 위한 프로세스를 설정합니다.	사용자가 기록 생성자를 사용하여 환자 포털에서 백신에 대한 개인 정보를 제출할 수 있도록 프로세스를 설정합니다.
선호하는 백신 방법을 구성합니다.	백신 접종 약속을 예약하는 동안 선호하는 백신 접종 방법을 구성합니다.
백신 접종 센터의 약속 일정을 구성합니다.	사용 가능한 인벤토리를 기반으로 백신 접종 센터의 고급 약속 일정을 구성합니다.

백신에 대한 개인 정보 제출 절차 설정

기록 생성자를 사용하여 사용자가 환자 포털에서 백신에 대한 개인 정보를 제출할 수 있도록 프로세스를 설정할 수 있습니다.

sn_vaccine_sm.admin 역할을 가진 사용자는 개인 정보 입력 기록 생성자를 업데이트하여 수집할 사용자 정보를 구성할 수 있습니다. 기본 기록 생성자를 사용하여 필드를 더 추가하거나 자체 기록 생성자를 만들 수 있습니다. 기록 생성자를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 기록 생성자 를 참조하십시오.

기본 백신 접종 방법 구성

백신 접종 약속을 예약하는 동안 선호하는 백신 접종 방법을 구성할 수 있습니다.

sn_vaccine_sm.admin 역할을 가진 사용자는 시스템 속성 값을 **true**로 설정하여 *sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_vaccine_method* 약속을 예약하거나 일정을 조정할 때 선호하는 백신 접종 방법을 선택할 수 있습니다.

다중 백신 예약 예약 구성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 복수의 백신 접종 예약 구성

백신 접종 센터의 약속 일정 구성

사용 가능한 인벤토리를 기반으로 백신 접종 센터에 대한 고급 약속 일정을 구성할 수 있습니다.

sn_vaccine_sm.admin 역할을 가진 사용자는 기록 생성자를 *Schedule vaccine appointment* 업데이트하여 일정을 구성할 수 있습니다. 기록 생성자를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 기록 생성자 를 참조하십시오.

또한 위치별 약속 일정 및 인벤토리 기반 약속 일정을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 센터의 고급 약속 일정 구성.
- 센터의 인벤토리 기반 일정 구성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대량 예약에 대한 자동 이메일 알림 끄기

먼저 약속 구성에 대한 기본 알림을 해제해서 자동 이메일 알림을 끈 다음, 해당 비즈니스 규칙을 해제합니다. 약속이 대량 예약의 일부로 예약된 경우 기본적으로 사용자에게 이메일 알림이 자동 전송됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sn_vaccine_sm.admin

이 태스크 정보
사용자가 셀프 서비스 포털을 통해 백신 접종을 요청할 때 이메일이 자동으로 생성 및 공유됩니다. Vaccine Administration Management는 백신 접종 대량 예약에 대해 이메일 전송이 중지되도록 수정할 수 있는 일정 구성 기능을 제공합니다.

관리자 액세스를 통해 조직의 요구사항에 맞게 비즈니스 규칙을 구성 및 수정할 수 있습니다.

프로시저

일정 구성에 대한 기본 알림을 끄는 방법은 다음과 같습니다.

a. 다음으로 이동 **Vaccine Administration Management** 〉 관리 〉 약속 구성.

b. 백신 예약 기록을 엽니다.

c. 기본 알림 무시 확인란을 선택합니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

대량 예약에 대해서만 이메일 알림을 사용 중지할 수 없습니다. 대량 예약에 대한 이메일 알림 이벤트를 비활성화하면 셀프 서비스 예약에도 적용됩니다.

대량 예약 중 이메일 알림을 끄는 방법은 다음과 같습니다.

a. 다음으로 이동 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.

b. 백신 예약 확인됨 기록을 엽니다.

c. 활성 필드에서 **False**를 선택합니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

일정 미리 알림 및 일정 전 질문서 구성

기본적으로 약속 미리 알림은 사용자에게 전송되지 않습니다. 일정 미리 알림을 사용하려면, 약속 구성 기록에서 약속 미리 알림을 구성해야 합니다. 사용자를 위한 일정 전 질문서를 구성할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
약속 미리 알림은 지정된 시간에 사용자에게 미리 알림 이메일과 사전 약속 질문서를 보냅니다.

프로시저

1. 일정 미리 알림을 구성하는 방법은 다음과 같습니다.

a. 다음으로 이동 **Vaccine Administration Management** 〉 관리 〉 약속 구성.

b. 백신 예약 기록을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 일정 미리 알림 필드에서 미리 알림 시간을 선택합니다.

> 주:
> 양식에 필드가 표시되지 않는 경우 관리자 역할이 있는 사용자는 필드가 들어갈 양식 레이아웃을 구성해야 합니다. 양식 헤더에서 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘( )을 클릭합니다. 다음으로 이동 구성 〉 양식 레이아웃 을 클릭하고 약속 미리 알림 필드를 선택됨 목록으로 옮긴 다음 저장을 클릭합니다.

기본적으로 약속 미리 알림은 사용자에게 전송되지 않습니다. 사용자가 이메일 미리 알림을 받도록 하려면 일정 미리 알림 및 일정 전 질문서를 모두 구성해야 합니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

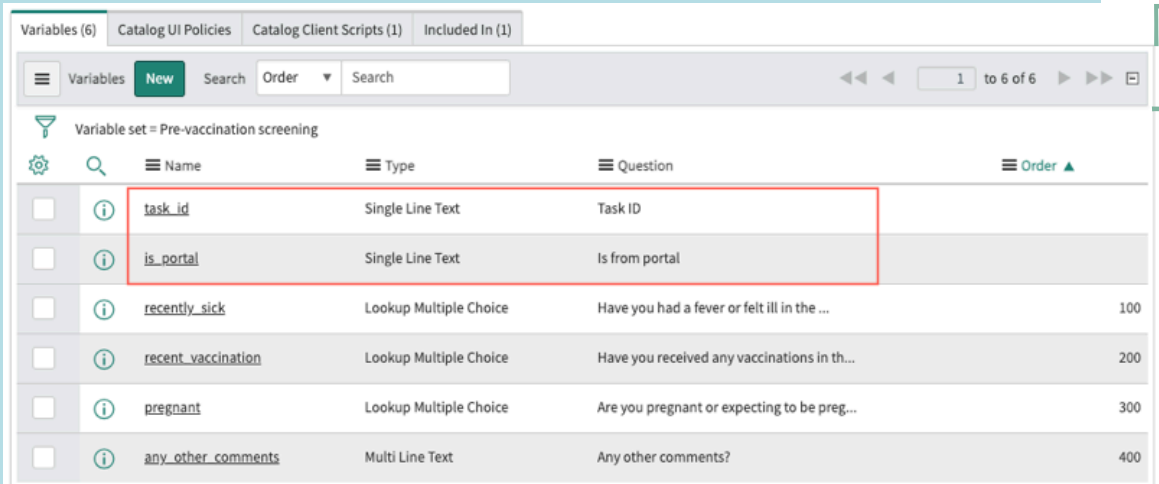
2. 사전 약속 질문서를 구성합니다.

a. 다음으로 이동 **Vaccine Administration Management** 〉 관리 〉 예약 전 질문서.
일정 전 질문서 생성자가 표시됩니다.

b. 변수 세트 관련 목록에서 백신 접종 전 검사 기록을 엽니다.
변수 세트가 표시됩니다.

c. 변수 관련 목록에서 질문서의 변수를 생성하거나 업데이트합니다.
변수를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 서비스 카탈로그 변수를 참조하십시오.

> 중요사항:
> *task_id* 및 *is_portal* 변수를 구성하지 마십시오.



d. 업데이트를 클릭합니다.

건너뛴 약속 기록에 대한 예약 재시도

데이터 누락으로 인해 약속에 실패했거나 건너뛴 사용자를 위해 건너뛴 예약 기록에 대한 백신 접종 요청을 예약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_vaccine_sm.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 백신 투여 〉 관리 〉 대량 예약 구성.
2. 요구사항에 따라 대량 예약 구성 기록을 찾아 엽니다.
   백신 접종 요청 탭에 생성된 요청 및 약속이 나타납니다.
3. 데이터를 수정하고 예약 다시 시도를 클릭하십시오.
   예약 재시도 옵션은 처음에 선택한 사용자에게만 실행됩니다. 다른 항목을 선택하려면 새 구성을 생성하십시오.

결과
백신 접종 요청 탭에 생성된 모든 요청 및 약속이 나타납니다.

검색 지원에 표시하는 검색 필드 암호화

이름, 성, 전화 번호 필드 외의 필드에서 검색하려는 경우 검색 필드를 암호화합니다. 검색 필드를 암호화하여 검색 지원에 나타나도록 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: security_admin

이 태스크 정보
조직의 요구사항에 따라 상세 주소, 시, 주, 우편 번호 등의 필드를 암호화할 수 있습니다. 해독된 필드는 검색 지원에서 숨겨져 있습니다. 기본적으로 이름, 성, 전화 번호 필드는 사용자에게 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 보안 〉 필드 암호화 〉 암호화된 필드 구성.
2. 검색 필드에 sn_vaccine_sm_personal_info를 입력합니다.
   암호화된 필드 구성 테이블에서 여러 개의 sn_vaccine_sm_personal_info 필드를 볼 수 있습니다.
3. 활성 열을 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **Group By Active**를 선택합니다.
4. 활성 필드에서 **False**를 선택합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.
6. 필드를 암호화하거나 해독하려면 필요에 따라 3~5단계를 반복합니다.

많은 수의 동시 예약 관리

여러 병렬 큐를 관리하여 대량 예약 약속을 병렬 모드로 처리할 수 있습니다. 대량 예약 이벤트 프로세서는 단일 노드에서 로드를 유지하지 않고 여러 노드에 배포할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_vaccine_sm.admin

이 태스크 정보
sn_vaccine_sm.mass_booking_parallelism 속성을 통해 약속 예약 플로우를 병렬 모드로 구현할 수 있습니다. 병렬 처리를 통해 이 작업은 각 백신 접종 센터에 대해 별도의 이벤트를 생성합니다. 이렇게 하면 이벤트를 사용 가능한 병렬 큐에 균일하게 디스패치할 수 있습니다. 대량 예약 이벤트 프로세서는 총 8개입니다.

> **주:**
> 대량 예약에 최대 8개의 큐를 사용할 수 있습니다. 관리자 역할이 있는 사용자가 속성을 **8**보다 큰 값으로 설정하는 경우에도 8개의 큐만 생성됩니다. 그러나 기본값은 **4**로 설정됩니다.

성능 관련 문제를 방지하려면 특정 노드로 고정하기 위한 구성 변경이 필요합니다. 관리자 역할이 있는 사용자는 로드가 모든 노드에 고르게 분산되도록 특정 노드를 포인트할 스레드를 선택할

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

수 있습니다. 예를 들어 다중 노드 인스턴스를 사용하는 경우 시스템 ID 필드를 사용하여 대량 예약 이벤트 프로세서가 도달할 특정 노드를 선택하면 특정 노드에 고정되도록 구성을 변경할 수 있습니다. 이 구성 변경은 시스템 성능을 향상시킬 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_trigger.list를 입력합니다.
2. 검색 필드에 *mass booking event processor(*대량 예약 이벤트 프로세서)를 입력합니다.
   일정 테이블에서 8개의 대량 예약 이벤트 프로세서 기록을 볼 수 있습니다.
3. 옵션: 다중 노드 인스턴스가 있는 경우 대량 예약 이벤트 프로세서 기록을 찾고 시스템 **ID** 열 필드에서 노드를 선택합니다.
4. 시스템 **ID** 필드의 빈 영역을 더블 클릭합니다.
   a. 사용 가능한 노드 목록에서 노드를 선택합니다.
   b. 녹색 확인 표시 아이콘( )을 클릭하여 기록을 저장합니다.
   대량 예약 이벤트 프로세서 기록은 특정 노드에 할당됩니다.
5. 다양한 대량 예약 이벤트 프로세서 기록을 특정 노드에 할당하려면 필요에 따라 3단계와 4단계를 반복합니다.

많은 수의 동시 백신 이벤트에 대한 처리 관리

여러 병렬 큐를 관리하여 백신 이벤트를 병렬 모드로 처리할 수 있습니다. 벡신 큐 이벤트 프로세스를 단일 노드에서 로드를 유지하지 않고 여러 노드에 배포할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_vaccine_sm.admin

이 태스크 정보
백신 큐 이벤트 프로세스 플로우를 병렬 모드로 구현할 수 있습니다. 병렬 처리를 통해 이 작업이 백신 큐마다 별도의 이벤트를 생성합니다. 이렇게 처리하면 이벤트를 단일 노드에서 처리하지 않고 모든 활성 노드에 배포할 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_trigger.list를 입력합니다.
2. 검색 필드에 *vaccine queue events process(*백신 큐 이벤트 프로세스)를 입력합니다.
3. 백신 큐 이벤트 프로세스 기록을 선택합니다.
4. 시스템 **ID** 필드를 활성 노드로 설정합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.
   이 구성을 통해 각 노드에 여러 개의 sys_trigger 기록이 생성됩니다.

사용자 및 임상의 포털에 대한 질문서 텍스트 구성

Vaccine Administration Management를 위한 사용자 및 임상의 포털에 표시되는 질문서 텍스트를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 카탈로그 유지.
2. 백신 접종 카탈로그 기록을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 카탈로그 항목 관련 목록에서 다음 카탈로그 항목에서 해당 변수를 업데이트하여 질문서 텍스트를 업데이트합니다.

   주:
   질문서 텍스트는 다음 카탈로그 항목과 변수에 배포됩니다.

   백신 접종 카탈로그

카탈로그 항목	변수 세트	변수
사전 약속 질문서	백신 접종 사전 검사	recently_sick
		recent_vaccination
		임산부
백신 접종 예약	모든 건강 상태 공개	long_term_health_issues
		long_term_health_history
		any_reaction
		any_infections
내 개인 정보 입력	해당 인구 통계 정보	age_group

   변수 구성 방법에 대한 자세한 내용은 서비스 카탈로그 변수를 참조하십시오.

   중요사항:
   - 질문서 텍스트를 업데이트하면 사용자와 임상의 포털 모두에서 해당 텍스트가 업데이트됩니다.
   - 변수를 비활성화하면 사용자 및 임상의 포털에서 질문이 숨겨집니다.
   - 질문을 생성하는 경우 기본적으로 새 질문은 임상의 포털에 표시되지 않습니다. 또한 다음으로 이동하여 사전 vaccine_questionnaire 위젯을 업데이트해야 합니다. 모두 〉 서비스 포털 〉 위젯. 위젯 구성 방법에 대한 자세한 내용은 서비스 포털 위젯을 참조하십시오.

4. 업데이트를 클릭합니다.

범위 지정 캐싱을 사용하도록 속성 구성 **VAM**

의 Vaccine Administration Management 전역 캐시 대신 범위가 지정된 캐시를 사용하여 애플리케이션 성능을 향상시킵니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
릴리스 VAM 이전에는 Tokyo 애플리케이션에서 전역 캐시를 사용했습니다. 범위 지정 캐시를 사용하여 애플리케이션 성능을 향상시키려는 전역 캐시를 사용하는 기존 사용자는 먼저 시스템 속성을 구성하여 사용하도록 설정해야 합니다.

주:
릴리스의 Tokyo 새 사용자의 경우 범위가 지정된 캐싱이 기본적으로 활성화됩니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. sn_vaccine_sm.enable_cache를 검색합니다.
3. 범위 지정 캐싱을 사용하려면 값 필드에 true 를 입력합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

Vaccine Administration Management 사용

사용자, 임상의, 제공자 관리자가 Vaccine Administration Management를 사용하는 방법을 알아봅니다.

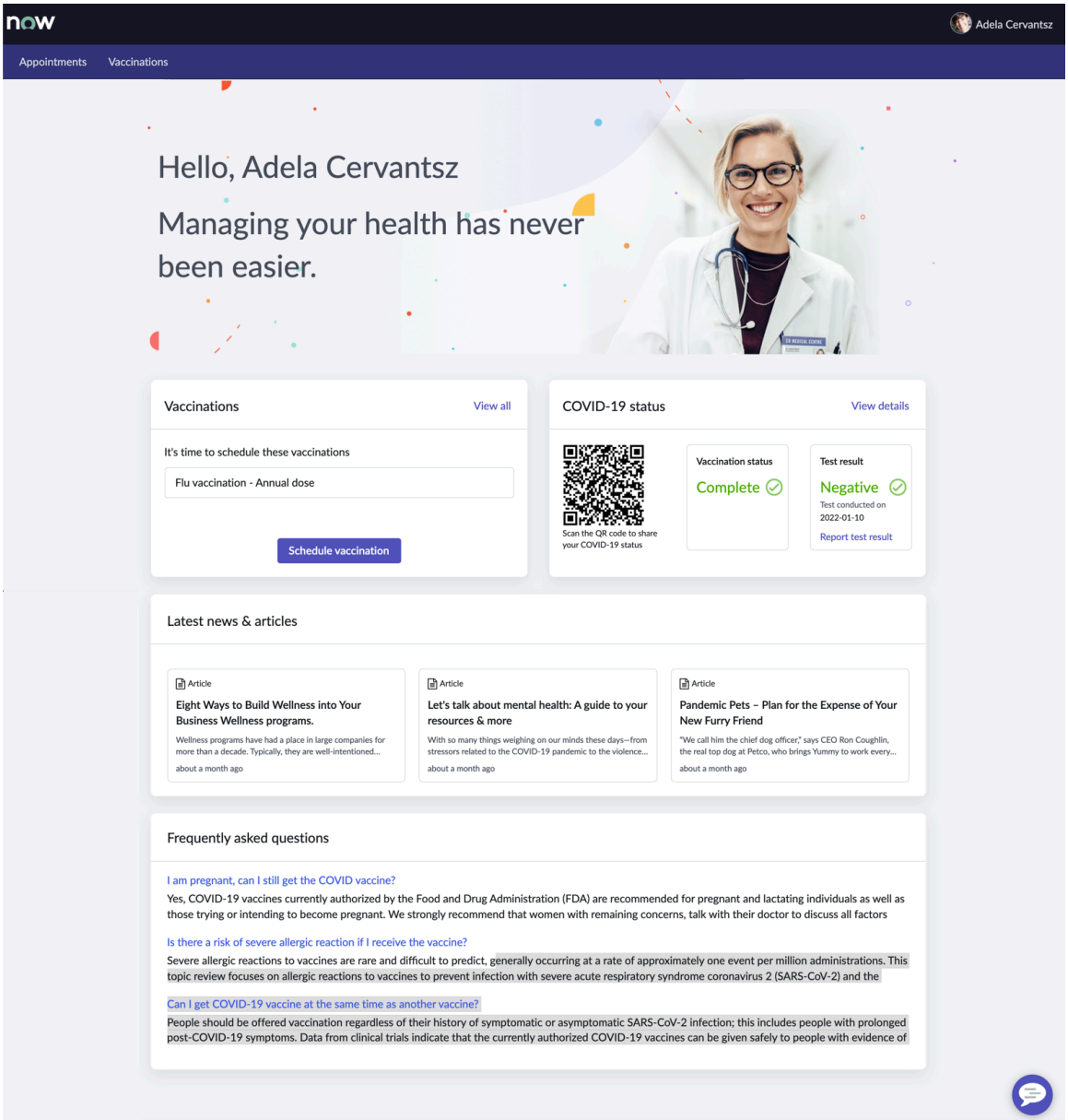
- 환자 포털을 사용하여 백신 접종 프로그램 등록
- 임상의 포털을 사용하여 사용자의 백신 접종 약속을 찾고 관리합니다.
- Vaccine Administration Management 대시보드
- 임상의 또는 백신 에이전트로서 사용자 약속 관리하기

환자 포털을 사용하여 백신 접종 프로그램 등록

sn_vaccine_sm.user 역할이 있는 사용자는 단일 셀프 서비스 포털 내에서 백신 접종 프로그램에 등록하고, 개인 정보를 제공하고, 백신 접종 약속을 예약 및 관리하고, 건강 업데이트를 제공하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

백신 접종에 환자 포털 사용



방문 페이지의 코로나19 상태 위젯에서 백신 접종 상태 및 코로나19 검사 결과에 대한 모든 정보를 볼 수 있습니다.

QR 코드를 스캔하여 투여중인 용량의 상태, 예방 접종 날짜, 예방 접종 상태, 예방 접종 방법 및 검사 결과와 같은 예방 접종 상태 및 검사 결과 세부 정보를 공유 할 수 있습니다. 또한 세부 정보 보기를 클릭하여 백신 접종 상태 및 COVID-19 검사 결과에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

환자로 등록

환자 포털에서 계정을 만들고 애플리케이션도 설치한 Vaccine Administration Management 경우 자신과 다른 가족 구성원의 백신 접종을 예약할 수 있습니다.

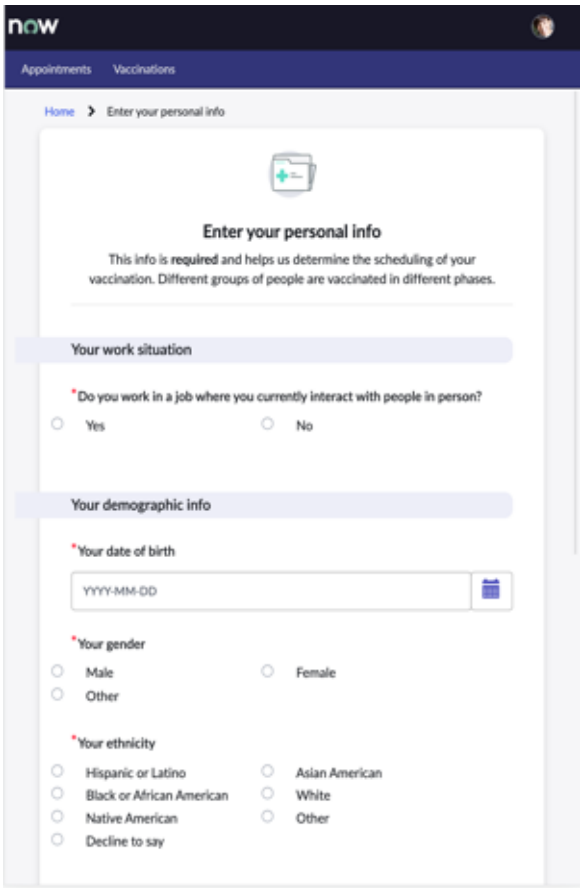
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개인 정보 제공

환자 포털에서 개인 정보 제공

등록된 후 개인 정보를 제공하면 조직에서 사용자에게 일정을 예약할 자격이 있는지 확인할 수 있습니다.

나중에 포털에 로그인하면 방문 페이지의 제안된 백신 섹션에서 자격이 있는 백신 또는 예약해야 할 남은 백신을 볼 수 있습니다. 백신 접종 기록을 볼 수도 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

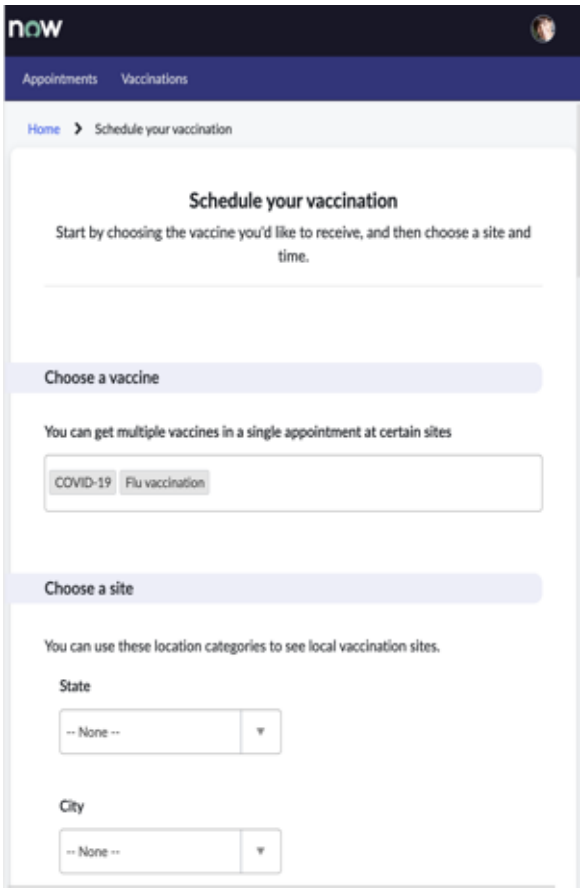
백신 접종 예약 및 관리

환자 포털에서 백신 예약 및 관리

자격을 충족하는 경우 백신 접종 일정을 예약합니다.

선호하는 백신 접종 방법을 선택할 수 있습니다. 그러나 가용성은 방법 선택 순서와 인벤토리 가용성에 따라 달라집니다.

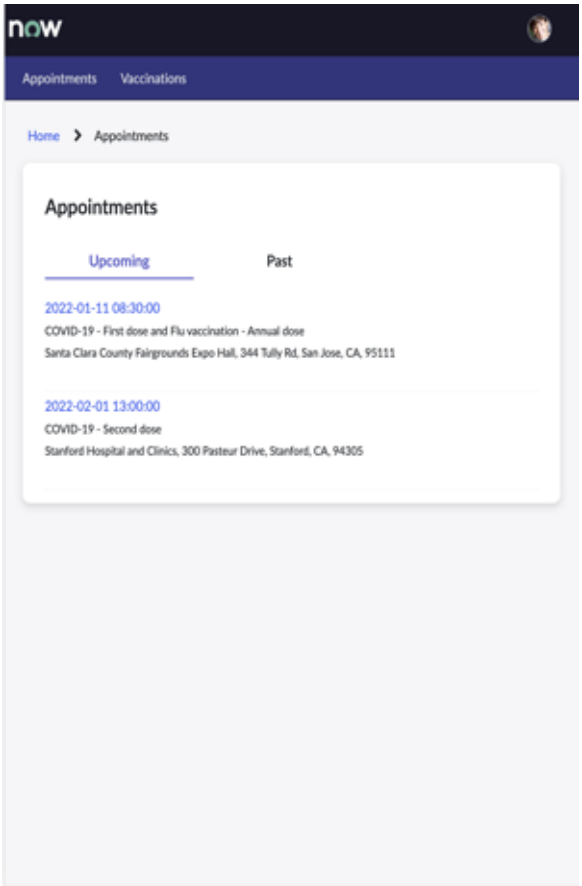
여러 접종 건에 대해 동일한 백신 접종 사이트를 선택하거나 각각 서로 다른 백신 접종 사이트를 선택할 수 있습니다. 약속을 예약하면 QR 코드가 포함된 약속 확인이 이메일로 전송됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

환자 포털에서 백신 예약 및 관리

예정된 모든 약속을 봅니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개별 일정의 상세 정보를 확인합니다.

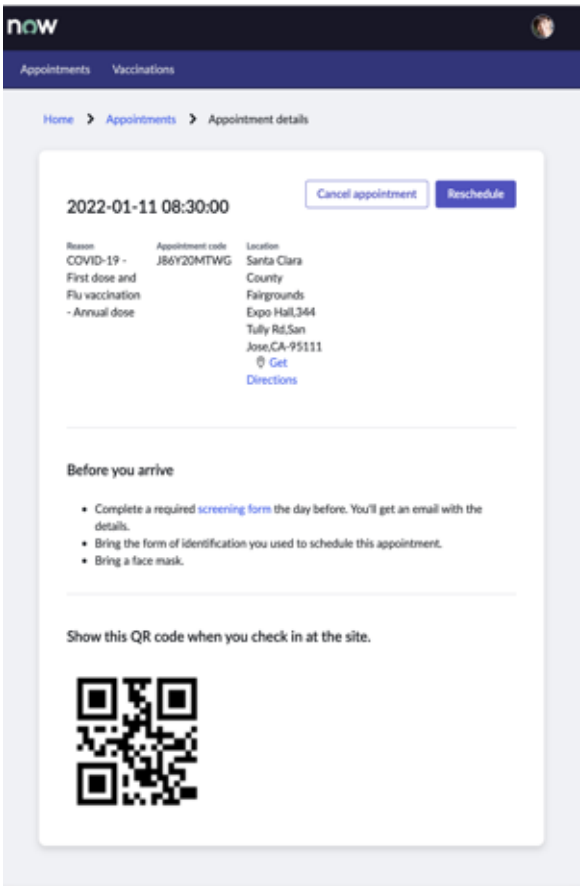
또한 다음을 수행할 수 있습니다.

- 일정 변경

  주:
  다회용 예방접종 프로그램에 대한 첫 번째 약속이 완료된 경우 방법을 변경할 수 없습니다. 그러나 첫 번째 접종 일정을 재조정할 때는 방법을 변경할 수 있습니다. 약속 일정을 재조정할 때 방법을 변경하면 다음 접종에도 자동으로 적용됩니다.

- 다중 예약에 대해 다른 위치 선택
- 일정 취소

  주:
  일정을 취소하면 해당 백신 접종 프로그램에 대한 미종결 일정이 모두 취소됩니다. 예를 들어, 3회 접종 백신 접종 프로그램의 두 번째 예약을 취소하면 두 번째 및 세 번째 예약이 모두 취소됩니다.

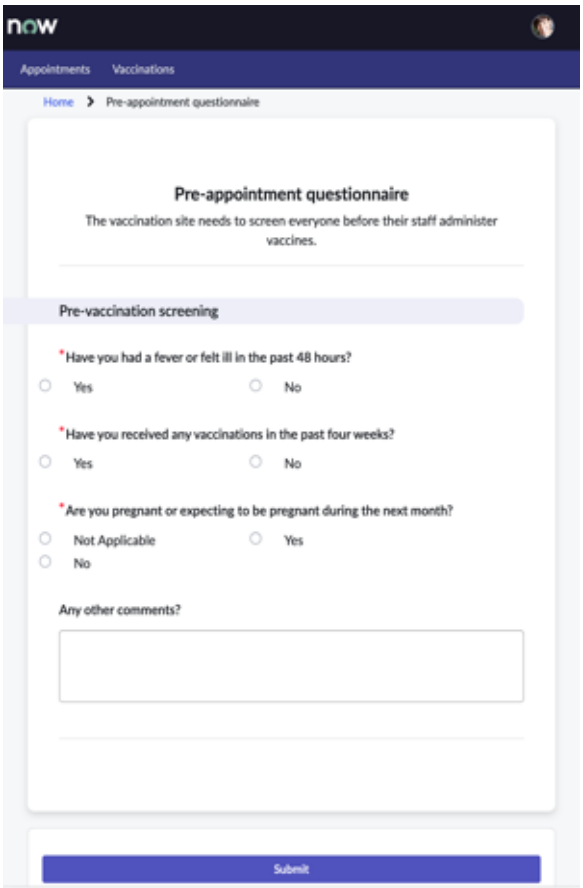


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

건강 상태에 대한 변동 사항 제공

환자 포털에서 건강에 대한 업데이트 제공

포털에서 상태 업데이트를 제공합니다. 또한 조직은 백신 접종 예약 전 지정된 시간에 예약 알림 및 사전 예약 설문지를 보낼 수 있습니다.

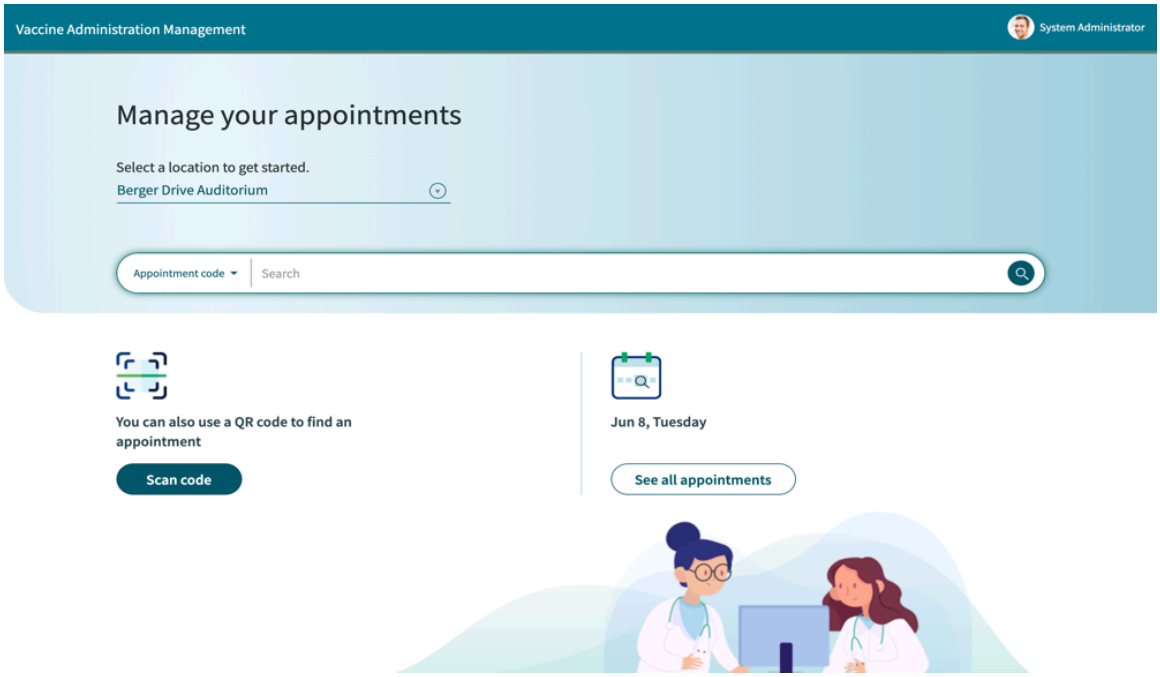


임상의 포털을 사용하여 사용자의 백신 접종 약속을 찾고 관리합니다.

sn_vaccine_sm.clinician 역할의 사용자는 사용자에 대한 백신 접종 약속을 찾고, 특정 위치에 대한 예정된 모든 약속을 보고, 백신 접종 기록을 보고 작업하고, 약속을 노쇼로 표시하고, 약속을 취소하는 등의 작업을 단일 포털 내에서 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

임상의 포털

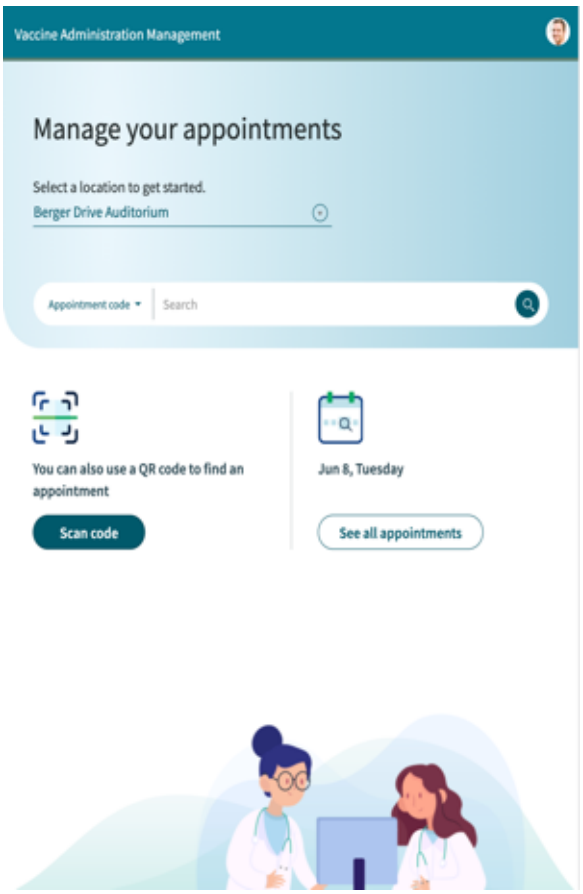


주:
임상의 포털은 태블릿과 모바일 모두에 최적화되어 있습니다. 그러나 모바일 뷰는 현재 대량 업데이트를 위해 한 번에 두 개 이상의 약속을 선택하는 것을 지원하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

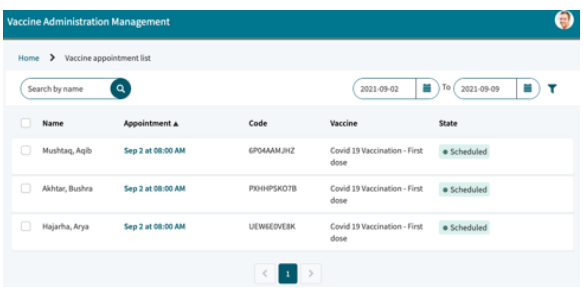
백신 접종 약속 찾기

백신 접종 예약 화면

설명	평가
임상의는 사용자의 QR 코드를 스캔하거나, 코드를 수동으로 입력하거나, 포털에서 일정을 조회하여 백신 접종 일정을 검색할 수 있습니다. 임상의는 목록에서 특정 위치의 예약을 볼 수 있습니다. 예정된 모든 약속을 보려면 모든 약속 보기 을 클릭합니다. 예정된 약속에는 선택된 위치의 해당 날짜에 해당하는 모든 약속과 앞선 시간의 약속이 포함됩니다. 예를 들어, 임상의가 오전 9시에 예정된 약속을 볼 경우 오전 8시부터 해당일 마지막 시간까지 할당된 약속이 모두 표시됩니다. 임상의가 위치를 선택하면 해당 세션 동안 선택된 상태가 유지됩니다.	

약속 보기 및 검색

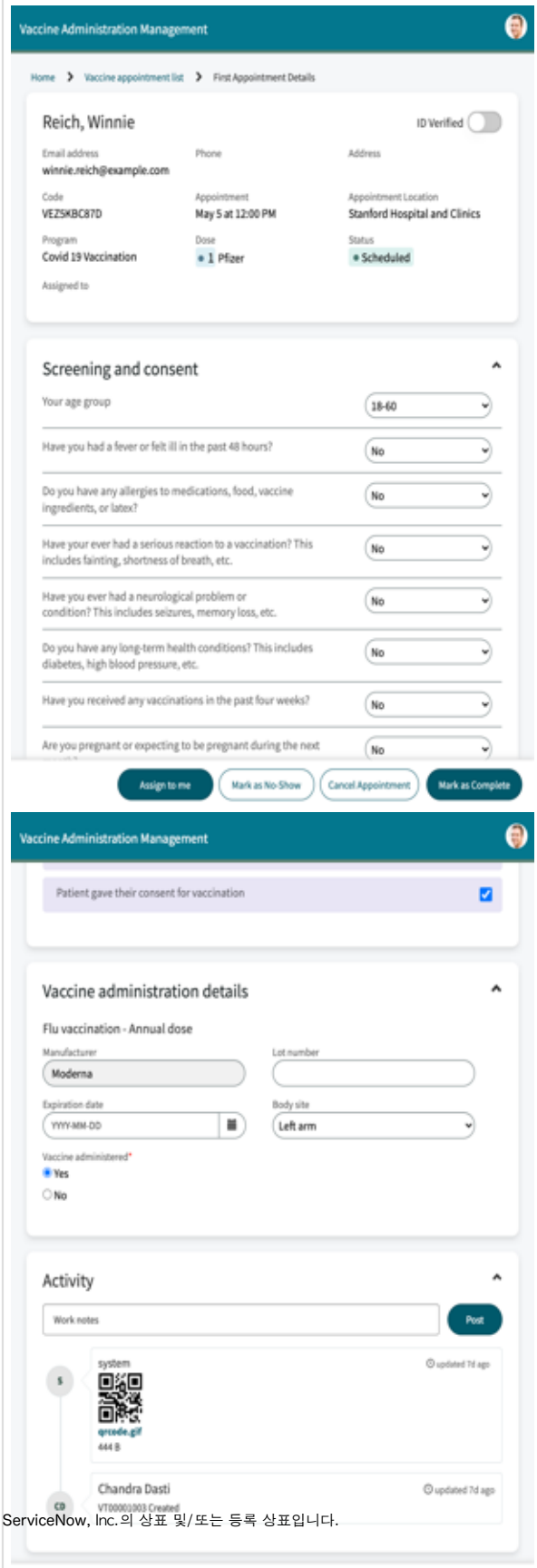
약속 보기 및 검색 화면

설명	평가
목록 뷰에서 임상의는 특정 위치의 모든 약속을 보고 사용자를 이름으로 검색하고 약속을 필터링할 수 있습니다. 기본적으로 약속 필터의 날짜는 일주일 단위로 설정됩니다. **주:** 이름별 검색 필터를 사용하면 임상의는 등록된 사용자의 예약된 약속만 볼 수 있습니다. 그러나 임상의는 여전히 내부 사용자의 QR 코드를 스캔할 수 있으며 백신을 투여할 수 있습니다.	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

일정에 대한 확인 및 작업 수행

약속에 대한 보기 및 작업 화면

설명	평가
임상의는 다음과 같은 일정 기록을 확인하고 이에 대한 작업을 수행할 수 있습니다. • 사용자 ID 확인 • 사용자 상세 정보 확인 • 검사 질문 작성 • 백신이 제대로 투여되었는지 확인합니다. 동일한 예약으로 여러 백신을 예약하고 임상의가 하나만 투여한 경우에도 임상의가 세부 정보를 캡처할 수 있습니다. 나중에 사용자는 투여되지 않은 백신을 예약할 수 있습니다. • 설명 및 작업 메모 제공 • 사용자가 백신에 구두로 동의했는지의 여부 확인 • 사용자에게 백신 정보가 제공되었는지의 여부 확인 • 본인에게 일정 할당 • 일정을 노쇼로 표시 • 일정 취소 • 일정을 완료로 표시 **주:** 임상의가 백신 접종 예약을 완료로 표시하면 사용자에 대한 예방 접종 기록이 생성되고 면역(sn_hcls_immunization) 테이블에 저장됩니다.	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Vaccine Administration Management 대시보드

Vaccine Administration Management 대시보드를 사용하여 일별, 주별, 월별 백신 약속을 볼 수 있습니다. 약속의 예약, 완료, 노쇼 등을 볼 수 있을 뿐만 아니라 백신 센터, 날짜, 방법, 임상의 등을 기준으로 약속을 필터링할 수 있습니다.

Vaccine Administration Management 대시보드

필요한 **ServiceNow AI Platform** 역할

- 대시보드 및 보고서 보기와 편집에 필요한 역할은 sn_vaccine_sm.report_manager입니다.
- 대시보드 및 보고서 보기에 필요한 역할은 sn_vaccine_sm.report_viewer입니다.

Vaccine Administration Management 대시보드에 액세스

대시보드를 열려면 다음으로 이동합니다. **Vaccine Administration Management** 〉 대시보드.

사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 사례 **Vaccine Administration Management**

사용자	대시보드 사용
Vaccine Administration Management 대시보드 관리자	Vaccine Administration Management 대시보드를 보고 편집합니다.
Vaccine Administration Management 대시보드 뷰어	Vaccine Administration Management 대시보드를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

보고서

보고서 **Vaccine Administration Management**

직위	유형	소스 테이블	설명
예약된 약속	단일 점수 42	백신 접종 작업 [sn_vaccine_sm_task]	예약된 약속 수.
완료된 약속	단일 점수 42	백신 접종 작업 [sn_vaccine_sm_task]	완료된 약속 수.
노쇼 약속	단일 점수 42	백신 접종 작업 [sn_vaccine_sm_task]	예약된 약속에 나타나지 않은 사용자 수입니다.
약속 추세	세로 막대	백신 접종 작업 [sn_vaccine_sm_task]	예정된 약속, 완료된 약속 및 노쇼 약속의 수를 구분합니다.

필터

다음의 필터 **Vaccine Administration Management**

이름	필터 유형	UI 제어 유형	설명
백신 센터	참조	다중 입력 선택	선택한 백신 센터를 기준으로 보고서 결과를 필터링합니다.
날짜	날짜	단일 입력 선택	선택한 날짜를 기준으로 보고서 결과를 필터링합니다.
메서드	참조	다중 입력 선택	선택한 백신 접종 방법을 기준으로 보고서 결과를 필터링합니다.
임상의	참조	다중 입력 선택	선택한 임상의를 기준으로 보고서 결과를 필터링합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

임상의 또는 백신 에이전트로서 사용자 약속 관리하기

소비자 사용자 생성, 백신 접종 약속 예약 및 원하는 슬롯 선택 등을 위해 임상의 또는 백신 에이전트로서 사용자 약속을 관리합니다. 사용자 약속을 더 잘 관리하기 위해 백신 에이전트에 대해 몇 가지 추가 구성이 수행됩니다.

사용자 기록 검색

소비자 사용자를 만들기 전에 사용자 기록을 검색하여 사용자 기록이 존재하는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_vaccine_sm.clinician

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Vaccine Administration Management** 〉 에이전트 〉 검색 지원.
2. 소비자를 선택합니다.
3. 이름, 성, 전화 번호와 같은 제공된 검색 옵션을 사용하여 소비자 기록을 검색하고 검색을 클릭합니다.
   사용자 기록이 있는 경우 개인 정보에서 사용자 기록을 찾을 수 있습니다.

   주:
   Vaccine Administration Management 포털을 통해 개인 정보를 제공한 내부 사용자의 기록이 검색 결과에 포함됩니다. 그러나 임상의나 백신 에이전트는 내부 사용자를 대신하여 예약을 할 수 없습니다.

소비자 사용자 생성

임상의와 백신 대리인은 애플리케이션을 사용하여 소비자 기록을 생성할 수 있습니다 Vaccine Administration Management .

시작하기 전에

주:
임상의나 백신 에이전트는 내부 사용자를 생성한 다음 사용자를 대신하여 약속을 예약할 수 없습니다.

필요한 역할: sn_vaccine_sm.clinician

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Vaccine Administration Management** 〉 에이전트 〉 검색 지원.
2. 사용자 생성을 클릭합니다.
3. 사용자 개인 정보를 제공하여 조직에서 약속 예약 자격을 결정할 수 있도록 합니다.
   사용자가 Vaccine Administration Management 애플리케이션 외부에서 첫 번째 백신 접종을 한 경우 백신 접종 방법과 사용자가 1차 백신 접종을 받은 날짜를 표시합니다.
4. 제출을 클릭합니다.
   소비자 사용자에 대한 새 정보 기록이 생성되고 사용자에 대한 기록이 있는 경우 해당 환자 기록에 링크됩니다. 사용자 대신 백신 접종을 예약할 수 있습니다. 사용자에 대한 환자 기록이 없는 경우, 새 환자 기록이 생성되고 사용자의 정보 및 소비자 기록에 연결됩니다.

기존 약속 검색

소비자 사용자를 대신하여 기존 약속을 검색합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_vaccine_sm.clinician

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Vaccine Administration Management** 〉 에이전트 〉 검색 지원.
2. 약속을 선택합니다.
3. 일정 코드 또는 접촉 창구를 사용하여 백신 접종 약속을 검색합니다.
4. 검색을 클릭합니다.
   백신 접종 기록이 있으면 백신 접종 작업에서 찾을 수 있습니다.

   주:
   임상의 또는 백신 에이전트는 내부 사용자가 아닌 소비자 사용자 전용 연락처 필터를 사용하여 기존 약속을 검색할 수 있습니다. 내부 사용자의 기존 약속을 검색하려면 백신 접종 작업으로 이동하여 사용자 이름으로 목록을 필터링해야 합니다.

약속 예약

소비자 사용자를 대신하여 백신 접종 일정을 예약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_vaccine_sm.clinician

주:
임상의나 백신 에이전트는 내부 사용자를 대신하여 약속을 만들 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Vaccine Administration Management** 〉 에이전트 〉 검색 지원.
2. 소비자를 선택합니다.
3. 이름, 성, 전화 번호와 같은 제공된 검색 옵션을 사용하여 새 소비자 사용자 기록을 검색하고 검색을 클릭합니다.
   개인 정보에서 새 정보 기록을 찾을 수 있습니다.
4. 약속을 예약할 기록을 선택합니다.
5. 소비자 사용자 기록에서 백신 약속 예약을 선택합니다.
   내부 사용자에게는 백신 약속 예약 버튼이 표시되지 않습니다.
6. 선호하는 백신 접종 방법과 사이트를 선택하여 백신 접종 약속을 예약합니다.
   두 차례 접종에 대해 동일한 백신 접종 사이트를 선택하거나 각각 서로 다른 백신 접종 사이트를 선택할 수 있습니다. 약속을 예약하거나 일정을 재조정하는 동안 선호하는 백신 접종 방법을 선택하려면 *sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_vaccine_method*시스템 속성 값을 **true**로 설정해야 합니다. 복수 백신 예약을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 복수의 백신 접종 예약 구성 문서를 참조하십시오.
7. 필요한 세부 정보를 작성한 다음 제출을 클릭합니다.
   사용자에 대한 백신 접종 약속이 예약되고 두 차례 백신 접종 약속에 대하여 각각의 이메일이 사용자에게 공유됩니다.
8. 닫기를 클릭합니다.
   약속 관련 목록에서 두 개의 별도의 백신 접종 작업이 생성됩니다.

기존 약속 취소

소비자 사용자를 대신하여 기존 약속을 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_vaccine_sm.clinician

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Vaccine Administration Management** 〉 에이전트 〉 검색 지원.
2. 약속을 선택합니다.
3. 일정 코드 또는 접촉 창구를 사용하여 백신 접종 약속을 검색하고 검색을 클릭합니다.
   백신 접종 작업에서 백신 접종 기록을 찾을 수 있습니다.
4. 취소할 사용자 기록을 선택하고 약속 취소를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
기존 약속 일정 조정.

기존 약속 일정 조정

기존 일정을 변경하고 선호하는 방법, 날짜, 시간 슬롯 또는 백신 접종 센터를 선택하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_vaccine_sm.clinician

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Vaccine Administration Management** 〉 에이전트 〉 검색 지원.
2. 약속을 선택합니다.
3. 일정 코드 또는 접촉 창구를 사용하여 백신 접종 약속을 검색하고 검색을 클릭합니다.
   백신 접종 작업에서 백신 접종 기록을 찾을 수 있습니다.
4. 일정을 변경할 사용자 기록을 선택하고 약속 일정 조정을 클릭합니다.
5. 일정 예약 팝업 창에서 백신 접종 센터, 날짜 및 일정 시간 슬롯을 선택하고 제출을 클릭합니다.
   약속 일정 조정 팝업 창에 예약된 약속 확인이 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
sn_vaccine_sm.clinician 역할을 가진 사용자는 사용자를 대신하여 다음 동작을 수행할 수도 있습니다.

- 삭제
- 업데이트
- 완료로 표시
- 불참으로 표시

백신 관리 참조

참조 주제는 백신 관리 기능에 대한 추가 정보를 제공합니다.

- Vaccine Administration Management와 함께 설치되는 구성요소
- Vaccine Administration Management 데이터 모델
- 도메인 분리 및 Vaccine Administration Management
- Healthcare and Life Sciences Service Management Core 앱과의 통합

의 암호화 옵션 **Vaccine Administration Management**

Vaccine Administration Management 중요한 정보를 보호하기 위해 암호화 지원을 제공합니다.

암호화는 권한이 없는 사용자가 중요한 의료 데이터를 볼 수 없도록 하는 데 도움이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드 암호화 엔터프라이즈 의 ServiceNow AI Platform 옵션은 애플리케이션에서 지원됩니다Vaccine Administration Management.

필드 암호화 엔터프라이즈

필드 암호화 엔터프라이즈 는 암호화 지원에 비해 향상된 암호화 기능을 제공하며 Key Management Framework(KMF)를 사용합니다.

관리자가 애플리케이션을 설치하면 Vaccine Administration Management KMF와 함께 중요한 필드를 암호화하기 위한 암호화 모듈 및 암호화 구성도 자동으로 설치됩니다. 인스턴스에서 암호화 작업을 ServiceNow 관리하고 감사하기 위해 관리자는 플러그인(com.glide.now.platform.encryption)을 필드 암호화 엔터프라이즈 선택적으로 활성화하도록 선택할 수 있습니다. 가져오기 필드 암호화 엔터프라이즈에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 Activate Field Encryption. 상위 암호화 모듈 선택에 대한 자세한 정보는 암호화 모듈 작성 의 내용을 참조하십시오.

Vaccine Administration Management 암호화된 필드

sn_vaccine_sm_personal_info	점령
sn_vaccine_sm_personal_info	preferred_id
sn_vaccine_sm_personal_info	우편번호
sn_vaccine_sm_personal_info	주
sn_vaccine_sm_personal_info	healthcare_worker
sn_vaccine_sm_personal_info	age_group
sn_vaccine_sm_personal_info	성별
sn_vaccine_sm_personal_info	국가
sn_vaccine_sm_personal_info	민족성
sn_vaccine_sm_personal_info	other_occupation
sn_vaccine_sm_personal_info	주소
sn_vaccine_sm_personal_info	구/군/시
sn_vaccine_sm_questionnaire	recently_sick

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Vaccine Administration Management 암호화된 필드

sn_vaccine_sm_questionnaire	recent_vaccination
sn_vaccine_sm_questionnaire	any_other_comments
sn_vaccine_sm_questionnaire	임산부
sn_vaccine_sm_request	age_group
sn_vaccine_sm_request	any_infections
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issue_details
sn_vaccine_sm_request	health_history
sn_vaccine_sm_request	any_reaction
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issues

Vaccine Administration Management용 가상 에이전트 대화

사용자는 가상 에이전트 대화를 통해 백신 접종과 관련해 도움을 받을 수 있습니다.

플러그인(com.glide.cs.chatbot)이 가상 에이전트 설치된 Vaccine Administration Management 경우 대화 주제를 제공합니다 가상 에이전트 . 대화 항목에서 가상 에이전트(챗봇)와 사용자 간의 대화를 정의하여 특정 목표를 달성할 수 있습니다.

대화 항목

주제	설명	기본 상태
약속 예약	사용자는 챗봇을 통해 백신 접종을 예약할 수 있습니다. 이 항목에 등장하는 질문은 사용자가 셀프 서비스 포털에서 약속을 예약할 때 대답해야 하는 기본 질문입니다. **주:** 이 항목은 자리 표시자 대화 항목입니다. 요구사항에 따라 질문을 변경할 수 있습니다.	비활성
내 백신 접종 단계 자격	사용자에게 백신 접종 대상인지 여부를 알리고 접종 대상인 경우 약속을 예약할 수 있도록 합니다.	활성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대화 항목

주제	설명	기본 상태
	주: 이 항목은 자리 표시자 대화 항목입니다. 요구사항에 따라 질문을 변경할 수 있습니다.	
COVID-19 백신 자원	대상으로 지정된 지식 문서를 사용자에게 표시합니다. 주: 이 항목을 사용하려면 ServiceNow# 서비스 관리 항목 블록 플러그인(com.glideapp.cs.sm_topic_blocks)을 활성화해야 합니다. 이 항목에 표시되는 문서는 키워드를 통해 설정됩니다. 기본적으로 항목에는 키워드 '백신'이 포함된 모든 문서가 표시됩니다. 키워드를 변경하려면 ServiceNow# 가상 에이전트 디자이너에 있는 이 항목으로 이동합니다. 항목에서 **Contextual Search** 블록을 클릭합니다. 항목 블록 속성 패널에서 쿼리 필드의 값을 새 키워드로 설정합니다.	비활성
COVID-19	사용자는 주제 블록을 사용하여 Vaccination Status와 COVID-19 테스트 결과를 보고할 수 있습니다. • **Vaccination Status** 보고: 사용자가 백신 접종 상태를 보고할 수 있도록 합니다. 주: 이 항목은 자리 표시자 대화 항목입니다. 요구사항에 따라 질문을 변경할 수 있습니다. • **COVID-19** 테스트 결과 보고: 사용자가 COVID-19 테스트 결과를 보고할 수 있도록 합니다. 주: 이 항목은 자리 표시자 대화 항목입니다. 요구사항에 따라 질문을 변경할 수 있습니다. 등록되지 않은 비로그인 사용자는 Vaccination Status 또는 COVID-19 테스트 결과를 직접 보고하기 전에 이름, 성 및 이메일 주소를 제공해야 합니다. 사용자가 Vaccination Status 또는 COVID-19 테스트 결과를 보고하면 이메일 알림이 사용자의 이메일 ID로 자동으로 전송됩니다.	활성

대화 주제를 활성화, 비활성화 또는 편집하려면 다음으로 이동하십시오. 공동 작업 〉 가상 에이전트 〉 디자이너. 항목 페이지에서 백신 관리 범주를 선택합니다. 업데이트하려는 항목을 클릭합니다. 활성 전환 버튼을 사용하여 항목을 활성화 또는 비활성화합니다.

Vaccine Administration Management 시스템 속성

Vaccine Administration Management 예약은 다음 시스템 속성을 사용합니다. 관리자 역할을 가진 사용자는 다음으로 이동하여 속성 설정에 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 **Vaccine Administration Management** 〉 관리 〉 속성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Vaccine Administration Management 시스템 속성

속성	설명
sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice	슬롯 선택을 활성화 또는 비활성화합니다. **true**로 설정하면 사용자가 슬롯을 선택할 수 있습니다. **false**로 설정하면 시스템이 자동으로 약속을 예약합니다. 기본값은 **false**입니다.
sn_vaccine_sm.self_booking_slots_fetched	셀프 서비스 사용자 셀프 예약에서 약속을 예약할 수 있도록 가져오는 슬롯 수를 설정합니다. 이 값이 높을수록 동시 허용 사용자 수가 높은 시나리오에서 약속 실패 가능성이 낮아집니다. 기본값은 **1**입니다. 주: 시스템 속성은 *sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice* 값이 **false**인 경우에만 적용됩니다.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.distance_unit	백신 접종 캘린더와 관련되는 거리의 측정 단위를 정의합니다. 옵션은 마일 또는 **km**입니다. 기본값은 마일입니다.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_distance	사용자가 서비스하는 센터에 사용 가능한 예약 슬롯이 없는 경우 사용 가능한 백신 접종 위치를 검색하는 최대 거리(마일)를 설정합니다. 기본값은 **50**입니다.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_locations	사용자가 서비스하는 위치에 사용 가능한 예약 슬롯이 없는 경우 백신 접종을 위해 검색되는 대체 위치의 최대 수를 설정합니다. 이 속성의 값이 높을수록 대량 예약을 완료하는 데 걸리는 시간이 늘어납니다. 기본값은 **5**입니다.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.default_program	Vaccine Administration Management 포털의 기본 프로그램을 정의합니다.
sn_vaccine_sm.book_subsequent_doses	백신의 모든 투여량(대량 예약 및 셀프 서비스 모두에 해당)에 대한 예약을 활성화하거나 첫 번째 투여량에 대한 예약 사용(첫 번째 투여량이 투여된 후 후속 약속 예약)을 활성화합니다. **true**로 설정된 경우, 대량 예약과 셀프 서비스 모두에서 백신의 모든 접종에 대하여 약속이 예약됩니다. **false**로 설정된 경우, 첫 번째 접종에 대한 약속만 예약되고 후속 약속은 이전 접종이 투여된 후에만 예약됩니다.

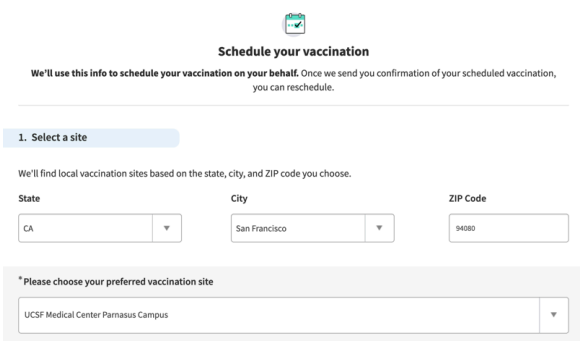
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Vaccine Administration Management 시스템 속성

속성	설명
	기본값은 **true**입니다. 후속 접종 예약에 대한 자세한 내용은 이전 투여량이 완료된 후 후속 투여량에 대한 약속 예약하기 문서를 참조하십시오.
sn_vaccine_sm.enable_vam_appointment_config	Vaccine Administration Management 위치별 약속 일정 구성을 활성화합니다. 기본값은 **true**입니다. 위치별 약속 구성에 대한 자세한 내용은 센터의 고급 약속 일정 구성 문서를 참조하십시오.
sn_vaccine_sm.fetch_next_available_slot	예약 캘린달력을 열 때 사용 가능한 다음 슬롯의 가져오기를 활성화하거나 비활성화합니다. 기본값은 **true**입니다.
sn_vaccine_sm.strict_check_lead_gap_time	사용자에게 첫 번째 약속 슬롯이 사용자에게 표시되기 이전까지의 시간을 표시합니다. **true**로 설정하면 후속 접종에 대한 슬롯이 지연 또는 최대 시간을 사용하여 초 단위의 정확도로 계산됩니다. **false**로 설정하면 두 번째 슬롯은 언제든지 예약할 수 있습니다. 예를 들어 첫 번째 접종이 6월 1일 오후 5시에 투여되고 지연 시간이 21일이면 두 번째 슬롯은 6월 22일 오후 5시 이후에 예약할 수 있습니다. 그러나 속성이 **false**인 경우 두 번째 슬롯은 6월 22일의 어느 시간에든지 예약할 수 있습니다. 이 시스템 속성은 대량 예약에 영향을 미칩니다. 기본값은 **true**입니다.
sn_vaccine_sm.enable_self_registration	백신을 예약하기 위한 자가 등록을 활성화하거나 비활성화합니다. **true**로 설정된 경우 사용자는 등록 후 백신을 신청할 수 있습니다. **false**로 설정된 경우 기존 사용자만 약속을 예약할 수 있습니다. 기본값은 **true**입니다.
sn_vaccine_sm.show_location_filters	백신 접종 예약 페이지에서 위치 필터를 표시하거나 숨깁니다. **true**로 설정된 경우, 선호하는 백신 접종 장소 목록이 사용자가 공유하는 개인 정보를 사용하여 자동으로 필터링됩니다. 그러나 선호하는 주, 도시 또는 우편 번호를 기준으로 다른 백신 접종 장소를 찾을 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Vaccine Administration Management 시스템 속성

속성	설명
	 **false**로 설정된 경우, 위치 필터가 비활성화됩니다. 기본값은 **true**입니다.
sn_vaccine_sm.mass_booking_parallelism	대량 예약을 처리하는 데 사용되는 병렬 큐의 개수를 구성합니다. 사용할 수 있는 값은 1에서 **8** 사이입니다. 주: 대량 예약에 최대 8개의 큐를 사용할 수 있습니다. 관리자 역할이 있는 사용자가 속성을 **8**보다 큰 값으로 설정하는 경우에도 8개의 큐만 생성됩니다. 기본값은 **4**입니다. 대량 예약 병렬 처리의 활성화에 대한 자세한 내용은 많은 수의 동시 예약 관리 문서를 참조하십시오.
sn_vaccine_sm.search_assist_accessibility	검색 지원 섹션을 최소화하고 200% 확대에서도 검색 결과를 봅니다. 검색 지원 섹션을 확장하려면 검색 지원 표시를 클릭합니다. **true**로 설정됐을 때 검색을 클릭하면 검색 지원 섹션이 자동으로 최소화됩니다. **false**로 설정하면 시스템이 기본 동작으로 돌아옵니다.
sn_vaccine_sm.enable_inventory_management	프로그램 위치 센터에서 사용 가능한 인벤토리를 기반으로 일정 예약을 활성화합니다. 기본값은 **false**입니다. 인벤토리 관리 사용에 대한 자세한 내용은 센터의 인벤토리 기반 일정 구성 문서를 참조하십시오.
sn_vaccine_sm.im_batch_distribution_day_count	공급 배포 일수를 설정합니다. 지정된 날짜 범위에 인벤토리를 균일하게 배포할 수 있습니다. 기본값은 **7**입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Vaccine Administration Management 시스템 속성

속성	설명
sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine	백신 접종을 계획하는 동안 방법 선택 순서를 변경합니다. **true**로 설정되면 자동 선택된 방법은 가장 낮은 방법 순서와 인벤토리 가용성을 기반으로 합니다. **false**로 설정하면 순서가 가장 낮은 방법이 선택됩니다. 주: 시스템 속성은 *sn_vaccine_sm.enable_inventory_management* 값이 **true**인 경우에만 적용됩니다. 기본값은 **false**입니다.
sn_vaccine_sm.multi_vaccine_availability_check_days_count	백신 계획에서 사용 가능을 확인할 수 있는 일 수를 설정합니다. 주: 시스템 속성은 *sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine* 값이 **true**인 경우에만 적용됩니다. 기본값은 **7**입니다.
sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_vaccine_methods	보호자가 백신 방법 선택을 사용하거나 사용하지 않도록 설정합니다. **true**로 설정하면 사용자는 약속을 예약하고 일정을 재조정할 때 방법을 선택할 수 있습니다. **false**로 설정하면 시스템에서 *sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine*시스템 속성의 구성에 따라 방법을 자동 선택합니다. 기본값은 **false**입니다.
sn_vaccine_sm.covid.test.valid.days	COVID-19 테스트 보고서 유효 기간과 같은 감염병에 사용되는 최대 기간(일)을 설정합니다. 기본값은 **3**입니다.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.create_immunization_on_self_report	COVID-19 백신 접종 보고서 제출 시 생성된 예방 접종 기록을 활성화하거나 비활성화합니다. 기본값은 **false**입니다.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.show_programs_proof	백신 접종 증명이 필요한 프로그램 목록을 정의합니다.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.programs_covid_sys_id	COVID-19 예방 접종 프로그램과 같은 전염병의 시스템 식별자를 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Vaccine Administration Management 시스템 속성

속성	설명
sn_vaccine_sm.enable_cache	애플리케이션에서 사용할 범위 지정 캐시를 사용하거나 사용하지 않도록 설정합니다. **true**로 설정하면 범위가 지정된 캐시가 활성화됩니다. **false**로 설정하면 데이터가 캐시되지 않고 대신 데이터베이스에서 직접 쿼리됩니다. 기본값은 **true**입니다.

Vaccine Administration Management와 함께 설치되는 구성요소

사용자 역할 및 테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 Vaccine Administration Management 앱과 함께 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 역할

에 설치되는 역할 **Vaccine Administration Management**

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
Vaccine Administration Management 관리자 [sn_vaccine_sm.admin]	Vaccine Administration Management의 애플리케이션별 관리자입니다. 중요사항: 기본적으로 관리자 역할에는 sn_vaccine_sm.admin 역할이 포함되어 있습니다. sn_vaccine_sm.admin 역할은 다른 사용자에게 재할당한 다음 관리자 역할에서 제거해야 합니다. 이 프로세스는 애플리케이션에 대한 접근을 제한하여 민감한 애플리케이션 데이터를 보호합니다.	• sn_vaccine_sm.clinician • sn_vaccine_sm.manager • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 설치되는 역할 **Vaccine Administration Management**

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
임상의 [sn_vaccine_sm.clinician]	백신 접종 요청, 백신 접종 작업 및 백신 접종 질문서를 생성, 열람 및 업데이트할 수 있습니다.	• sn_vaccine_sm.viewer • agent_workspace_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager • sn_hcls.practitioner
Vaccine Administration Management 관리자 [sn_vaccine_sm.manager]	백신 접종 프로그램, 단계, 센터, 방법 및 투여량을 생성, 열람 및 업데이트할 수 있습니다.	• sn_vaccine_sm.viewer • sn_vaccine_sm.model_manager • agent_workspace_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin
Vaccine Administration Management 모델 관리자 [sn_vaccine_sm.model_manager]	백신 모델과 백신 소비재를 생성, 열람 및 업데이트할 수 있습니다.	• sn_vaccine_sm.model_viewer
Vaccine Administration Management 모델 뷰어 [sn_vaccine_sm.model_viewer]	백신 모델과 백신 소비재에 대한 읽기 전용 접근입니다.	없음
Vaccine Administration Management 뷰어 [sn_vaccine_sm.viewer]	백신 접종 프로그램, 단계, 센터, 방법 및 투여량에 대한 읽기 전용 접근입니다.	sn_vaccine_sm.model_viewer
Vaccine Administration Management 셀프 서비스 포털 사용자 [sn_vaccine_sm.user]	백신 접종을 요청하고 예약을 관리할 수 있습니다.	sn_apptmnt_booking.appointment_booking
Vaccine Administration Management 대시보드 관리자 [sn_vaccine_sm.report_manager]	백신 접종 약속 대시보드를 읽고 편집할 수 있습니다.	sn_vaccine_sm.report_viewer
Vaccine Administration Management 대시보드 뷰어 [sn_vaccine_sm.report_viewer]	백신 접종 약속 대시보드를 읽을 수 있습니다.	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 설치되는 역할 **Vaccine Administration Management**

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
Vaccine Administration Management 인벤토리 관리자 [sn_vaccine_sm.inventory_manager]	백신 공급 정보 및 배포를 유지관리할 수 있습니다.	sn_vaccine_sm.inventory_viewer
Vaccine Administration Management 인벤토리 뷰어 [sn_vaccine_sm.inventory_viewer]	백신 인벤토리 관리 테이블을 읽을 수 있습니다.	없음

설치되는 테이블

Vaccine Administration Management 애플리케이션 테이블

테이블	설명
활성 프로그램 센터 [sn_vaccine_sm_st_active_program_center]	백신 프로그램의 일부이면서 아직 사용 중인 백신 접종 센터 목록을 저장합니다.
복용량 [sn_vaccine_sm_dosage]	백신 접종 방법에 대한 백신 투여량의 상세 정보를 저장합니다.
대량 예약 구성 [sn_vaccine_sm_mass_booking_config]	백신 접종을 대량 예약하는 데 사용되는 구성 목록을 저장합니다.
대량 예약 작업 [sn_vaccine_sm_mass_booking_job]	대량 약속 예약 요청이 생성될 때 작업에 예약된 총 약속 수, 총 백신 접종 작업 및 실패한 예약을 포함한 대량 예약 작업 기록을 저장합니다.
방법 [sn_vaccine_sm_method]	백신 접종 프로그램 내에서 누군가에게 백신을 접종하는 데 사용할 수 있는 방법에 대한 세부 정보를 저장합니다.
개인 정보 [sn_vaccine_sm_personal_info]	직업, 인구 통계, 주소 및 신분증을 포함하여 백신 접종 등록 프로세스 중에 사용자로부터 캡처한 정보를 저장합니다.
단계 [sn_vaccine_sm_phase]	백신 프로그램이 진행 중인 릴리스 단계와 투여할 수 있는 시기를 저장합니다. 시작 날짜, 종료 날짜 및 추가 자격 기준이 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Vaccine Administration Management 애플리케이션 테이블

테이블	설명
프로그램 [sn_vaccine_sm_program]	백신 접종을 관리하는 데 사용할 수 있는 프로그램 목록을 저장합니다.
프로그램 센터 [sn_vaccine_sm_program_center_mtom]	백신 프로그램의 일부인 백신 접종 센터 목록을 저장합니다.
테스트 결과 케이스 [sn_vaccine_sm_test_result_case]	환자 이름, 테스트 날짜, 만료 날짜, 백신 접종 프로그램의 상세 정보 및 테스트 결과 상태를 포함한 테스트 결과 케이스의 상세 정보를 저장합니다.
백신 접종 약속 예약 잠금 [sn_vaccine_sm_apptmnt_booking_lock]	약속 예약 절차 중 약속 슬롯에 대한 잠금 역할을 하는 기록을 저장합니다. 약속 예약이 완료되면 기록이 자동으로 삭제되고 슬롯에 대한 잠금이 해제됩니다
백신 접종 약속 구성 [sn_vaccine_sm_appointment_config]	백신 접종 약속에 사용되는 구성을 저장합니다.
백신 접종 센터 [sn_vaccine_sm_center]	백신 접종 센터, 백신 접종 센터 위치, 연락처 정보 및 백신 접종 센터 재고 보관실에 대한 상세 정보를 저장합니다.
백신 접종 설문지 [sn_vaccine_sm_questionnaire]	백신 접종을 예약한 사용자에게 전송된 질문서에 대한 응답을 저장합니다.
백신 접종 요청 [sn_vaccine_sm_request]	모든 백신 접종 요청과 요청 대상자, 백신 접종 및 프로그램, 상태를 포함한 관련 백신 접종 작업 번호를 저장합니다.
백신 접종 일정 [sn_vaccine_sm_schedule]	모든 백신 접종 일정 세부 정보를 약속 내에 저장합니다.
백신 접종 작업 [sn_vaccine_sm_task]	백신 접종 요청에 포함된 모든 백신 접종 작업을 저장합니다.
백신 [sn_vaccine_sm_consumable]	모델, 수량 및 가용성에 대한 정보를 포함하여 백신 재고에 대한 상세 정보를 저장합니다.
백신 가용성 [sn_vaccine_sm_supply_availability]	백신을 사용할 수 있는 센터 및 날짜, 백신 모델, 할당, 예약, 사용 및 낭비된 용량을 포함하여 백신의 가용성에 대한 상세 정보를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Vaccine Administration Management 애플리케이션 테이블

테이블	설명
로트별 백신 가용성 [sn_vaccine_sm_supply_availability_by_batch]	백신을 사용할 수 있는 시작 날짜 및 할당된 용량을 포함하여 백신 가용성과 관련된 공급 로트에 대한 상세 정보를 저장합니다.
백신 케이스 [sn_vaccine_sm_case]	백신 케이스를 보관합니다.
백신 관리 진단 보고서 [sn_vaccine_sm_diagnostic_reports]	백신 접종 기록 없이 등록된 사용자 목록을 저장합니다. 이 테이블은 백신 관리 - 백신 접종 요청 없이 등록된 사용자 예약 작업이 실행될 때 채워집니다. 기본적으로 예약된 작업은 비활성 상태입니다.
백신 모델 [sn_vaccine_sm_product_model]	유형, 제조업체 및 모델 번호를 포함한 백신 모델을 저장합니다.
백신 상태 정보 [sn_vaccine_sm_vaccine_status_information]	백신 상태, 투여량, 백신 방법, 환자 이름 및 증명 키를 포함한 백신 상태 정보를 저장합니다.
백신 공급 로트 [sn_vaccine_sm_supply_batch]	유형, 접종 횟수 및 만료 날짜를 포함하여 인벤토리에 추가된 백신의 로트에 대한 상세 정보를 저장합니다.

Vaccine Administration Management 데이터 모델

이 Vaccine Administration Management 애플리케이션은 백신 관리 워크플로우에 사용되는 데이터 모델을 제공합니다.

Vaccine Administration Management 데이터 모델은 데이터 모델을 확장합니다헬스케어 및 생명 과학.

Vaccine Administration Management 데이터 모델은 테이블의 조합을 사용하여 데이터를 저장합니다.

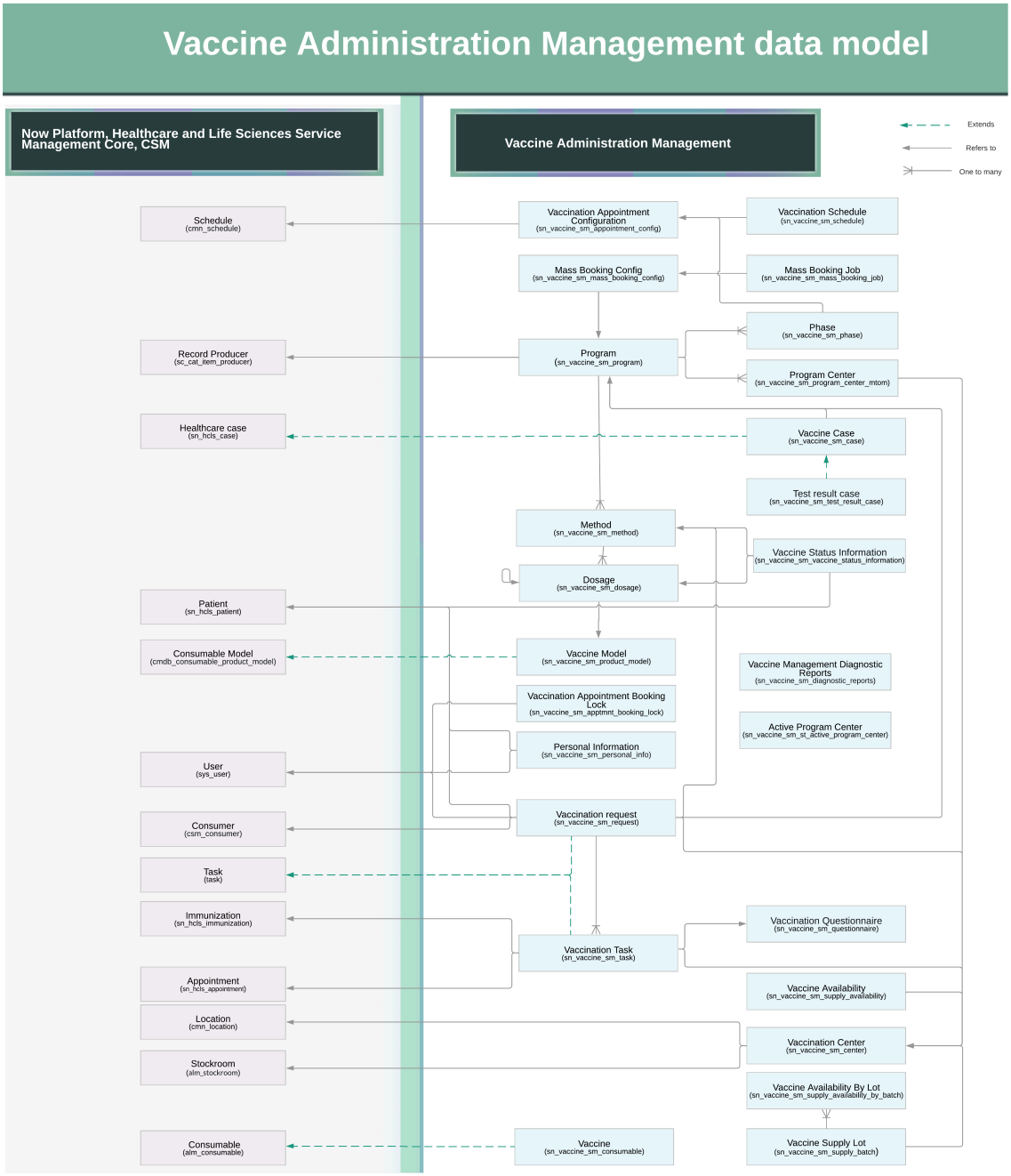
- 애플리케이션 내에 포함된 테이블입니다 Vaccine Administration Management .
- 애플리케이션 내에 포함된 테이블입니다 Healthcare and Life Sciences Service Management Core .
- 고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션에서 가져온 테이블.
- ServiceNow AI Platform 애플리케이션에서 가져온 테이블.

애플리케이션을 설치하여 Vaccine Administration Management 해당 데이터 모델을 사용할 수 있습니다.

다음 다이어그램은 Vaccine Administration Management 데이터 모델을 구성하는 테이블과 해당 관계를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Vaccine Administration Management 데이터 모델



Vaccine Administration Management 데이터 모델은 Vaccine Administration Management 애플리케이션에 포함된 다음 테이블을 사용하여 데이터를 저장합니다.

Vaccine Administration Management 애플리케이션 테이블

테이블	설명
활성 프로그램 센터 [sn_vaccine_sm_st_active_program_center]	백신 프로그램의 일부이면서 아직 사용 중인 백신 접종 센터 목록을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Vaccine Administration Management 애플리케이션 테이블

테이블	설명
복용량 [sn_vaccine_sm_dosage]	백신 접종 방법에 대한 백신 투여량의 상세 정보를 저장합니다.
대량 예약 구성 [sn_vaccine_sm_mass_booking_config]	백신 접종을 대량 예약하는 데 사용되는 구성 목록을 저장합니다.
대량 예약 작업 [sn_vaccine_sm_mass_booking_job]	대량 약속 예약 요청이 생성될 때 작업에 예약된 총 약속 수, 총 백신 접종 작업 및 실패한 예약을 포함한 대량 예약 작업 기록을 저장합니다.
방법 [sn_vaccine_sm_method]	백신 접종 프로그램 내에서 누군가에게 백신을 접종하는 데 사용할 수 있는 방법에 대한 세부 정보를 저장합니다.
개인 정보 [sn_vaccine_sm_personal_info]	직업, 인구 통계, 주소 및 신분증을 포함하여 백신 접종 등록 프로세스 중에 사용자로부터 캡처한 정보를 저장합니다.
단계 [sn_vaccine_sm_phase]	백신 프로그램이 진행 중인 릴리스 단계와 투여할 수 있는 시기를 저장합니다. 시작 날짜, 종료 날짜 및 추가 자격 기준이 포함됩니다.
프로그램 [sn_vaccine_sm_program]	백신 접종을 관리하는 데 사용할 수 있는 프로그램 목록을 저장합니다.
프로그램 센터 [sn_vaccine_sm_program_center_mtom]	백신 프로그램의 일부인 백신 접종 센터 목록을 저장합니다.
테스트 결과 케이스 [sn_vaccine_sm_test_result_case]	환자 이름, 테스트 날짜, 만료 날짜, 백신 접종 프로그램의 상세 정보 및 테스트 결과 상태를 포함한 테스트 결과 케이스의 상세 정보를 저장합니다.
백신 접종 약속 예약 잠금 [sn_vaccine_sm_apptmnt_booking_lock]	약속 예약 절차 중 약속 슬롯에 대한 잠금 역할을 하는 기록을 저장합니다. 약속 예약이 완료되면 기록이 자동으로 삭제되고 슬롯에 대한 잠금이 해제됩니다
백신 접종 약속 구성 [sn_vaccine_sm_appointment_config]	백신 접종 약속에 사용되는 구성을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Vaccine Administration Management 애플리케이션 테이블

테이블	설명
백신 접종 센터 [sn_vaccine_sm_center]	백신 접종 센터, 백신 접종 센터 위치, 연락처 정보 및 백신 접종 센터 재고 보관실에 대한 상세 정보를 저장합니다.
백신 접종 설문지 [sn_vaccine_sm_questionnaire]	백신 접종을 예약한 사용자에게 전송된 질문서에 대한 응답을 저장합니다.
백신 접종 요청 [sn_vaccine_sm_request]	모든 백신 접종 요청과 요청 대상자, 백신 접종 및 프로그램, 상태를 포함한 관련 백신 접종 작업 번호를 저장합니다.
백신 접종 일정 [sn_vaccine_sm_schedule]	모든 백신 접종 일정 세부 정보를 약속 내에 저장합니다.
백신 접종 작업 [sn_vaccine_sm_task]	백신 접종 요청에 포함된 모든 백신 접종 작업을 저장합니다.
백신 [sn_vaccine_sm_consumable]	모델, 수량 및 가용성에 대한 정보를 포함하여 백신 재고에 대한 상세 정보를 저장합니다.
백신 가용성 [sn_vaccine_sm_supply_availability]	백신을 사용할 수 있는 센터 및 날짜, 백신 모델, 할당, 예약, 사용 및 낭비된 용량을 포함하여 백신의 가용성에 대한 상세 정보를 저장합니다.
로트별 백신 가용성 [sn_vaccine_sm_supply_availability_by_batch]	백신을 사용할 수 있는 시작 날짜 및 할당된 용량을 포함하여 백신 가용성과 관련된 공급 로트에 대한 상세 정보를 저장합니다.
백신 케이스 [sn_vaccine_sm_case]	백신 케이스를 보관합니다.
백신 관리 진단 보고서 [sn_vaccine_sm_diagnostic_reports]	백신 접종 기록 없이 등록된 사용자 목록을 저장합니다. 이 테이블은 백신 관리 - 백신 접종 요청 없이 등록된 사용자 예약 작업이 실행될 때 채워집니다. 기본적으로 예약된 작업은 비활성 상태입니다.
백신 모델 [sn_vaccine_sm_product_model]	유형, 제조업체 및 모델 번호를 포함한 백신 모델을 저장합니다.
백신 상태 정보 [sn_vaccine_sm_vaccine_status_information]	백신 상태, 투여량, 백신 방법, 환자 이름 및 증명 키를 포함한 백신 상태 정보를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Vaccine Administration Management 애플리케이션 테이블

테이블	설명
백신 공급 로트 [sn_vaccine_sm_supply_batch]	유형, 접종 횟수 및 만료 날짜를 포함하여 인벤토리에 추가된 백신의 로트에 대한 상세 정보를 저장합니다.

Vaccine Administration Management 데이터 모델은 , 및 ServiceNow AI Platform애플리케이션 고객 서비스 관리(CSM) 내에 Healthcare and Life Sciences Service Management Core포함된 다음 테이블을 사용하여 데이터를 저장합니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core, ServiceNow AI Platform및 **CSM** 데이터 모델에 사용되는 **Vaccine Administration Management** 테이블

테이블	설명	애플리케이션
약속 [sn_hcls_appointment]	환자에 대한 약속 예약 상세 정보를 제공합니다.	Healthcare and Life Sciences Service Management Core
소모품 [alm_consumable]	백신과 관련된 자산을 제공합니다.	ServiceNow AI Platform
소모품 모델 [cmdb_consumable_product_model]	소모품 제품 모델에 대한 설명을 제공합니다.	ServiceNow AI Platform
소비자 [csm_consumer]	소비자 기록과 연결된 환자 기록을 제공합니다.	CSM
의료 케이스 [sn_hcls_case]	백신 케이스를 포함한 의료 케이스 유형을 지원합니다.	Healthcare and Life Sciences Service Management Core
예방 접종 [sn_hcls_immunization]	백신을 투여받는 환자의 이벤트에 대한 정보를 제공합니다.	Healthcare and Life Sciences Service Management Core
위치 [cmn_location]	환자와 연결된 주소를 제공합니다.	ServiceNow AI Platform
환자 [sn_hcls_patient]	백신 기록과 연결된 환자의 상세 정보를 제공합니다.	Healthcare and Life Sciences Service Management Core

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core, ServiceNow AI Platform및 **CSM** 데이터 모델에 사용되는 **Vaccine Administration Management** 테이블

테이블	설명	애플리케이션
기록 생성자 [sc_cat_item_producer]	백신 접종 프로그램의 기록 생성자를 제공합니다.	ServiceNow AI Platform
일정 [sn_cmn_schedule]	백신 일정에 대한 예약 가용성에서 제외할 휴일 일정을 날짜 및 시간 단위로 제공합니다.	ServiceNow AI Platform
작업 [task]	이를 확장하는 각 테이블에 사용되는 일련의 표준 작업 필드를 제공합니다.	ServiceNow AI Platform
사용자 [sys_user]	확장하는 각 테이블에 사용되는 일련의 표준 사용자 필드를 제공합니다.	ServiceNow AI Platform

, ServiceNow AI Platform및 CSM 테이블에 대한 Healthcare and Life Sciences Service Management Core자세한 내용은 산업 데이터 모델 테이블 및 고객 서비스 관리와 함께 설치되는 테이블을 참조하십시오헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델.

도메인 분리 및 **Vaccine Administration Management**

Vaccine Administration Management에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

애플리케이션에는 백신 접종 프로그램 및 백신 접종 예약과 Vaccine Administration Management 같은 트랜잭션 데이터에 대한 도메인 분리가 포함됩니다. 애플리케이션은 도메인 분리도 포함하는 것을 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 기반으로 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Vaccine Administration Management에서 도메인 분리가 작동하는 방식

애플리케이션을 사용하여 Vaccine Administration Management 백신 접종 프로그램에 등록하고 약속을 예약하는 고객의 경우 도메인은 로그인한 사용자의 세션, 생성된 기록 및 관련 의료 데이터에서 설정됩니다.

사용 사례

의료 서비스 제공자가 의료 데이터를 도메인별로 구분하여 보유하는 경우 의료 서비스 요청 및 해당 이행 작업은 해당 고객 도메인과 연결됩니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 앱과의 통합

Vaccine Administration Management 는 ServiceNow# Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션과 통합되어 애플리케이션 및 서비스 간에 일부 기록의 동기화, 환자 사용자가 볼 수 있는 백신 접종 기록 등의 기능을 지원합니다.

Vaccine Administration ManagementHealthcare and Life Sciences Service Management Core 는 애플리케이션에 의존하여 기존 환자, 소비자 및 예방 접종 기록을 생성하거나 이에 연결합니다. 앱과의 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 통합은 다음 테이블을 사용합니다.

- 환자 [sn_hcls_patient] 테이블 - 환자 상세 정보와 사용자의 개인 정보, 사용자 및 소비자 기록에 대한 링크를 저장합니다.
- 예방 접종 [sn_hcls_immunization] 테이블 - 연결된 사용자가 백신 포털에서 백신 접종 기록으로 볼 수 있는 예방 접종 데이터 기록을 저장합니다.

와 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 통합하면 셀프 서비스 포털 사용자 [sn_vaccine_sm.user] 역할에 sn_hcls.patient 역할도 Vaccine Administration Management 추가됩니다.

관련 정보

Healthcare and Life Sciences Service Management Core

환자 테이블

예방 접종 테이블

Redox Inbound Integration

ServiceNow# Redox Inbound Integration 애플리케이션을 사용하면 플랫폼을 통해 외부 의료 시스템과 실시간 양방향 데이터 교환을 수행할 수 있습니다Redox.

중요사항:

Yokohama 릴리스 Redox Inbound Integration 부터 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

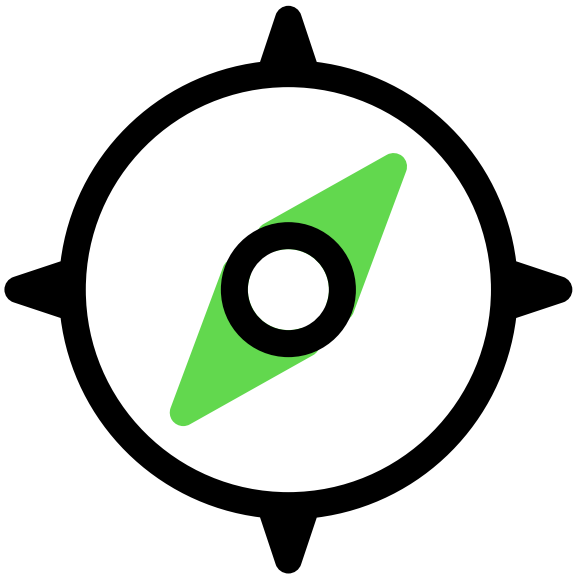
자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

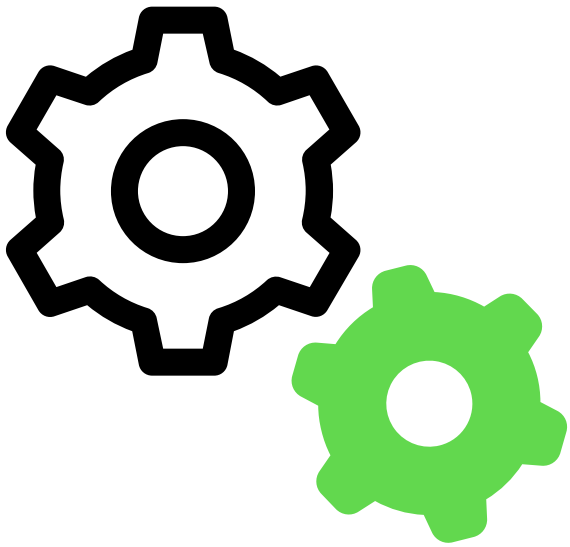
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



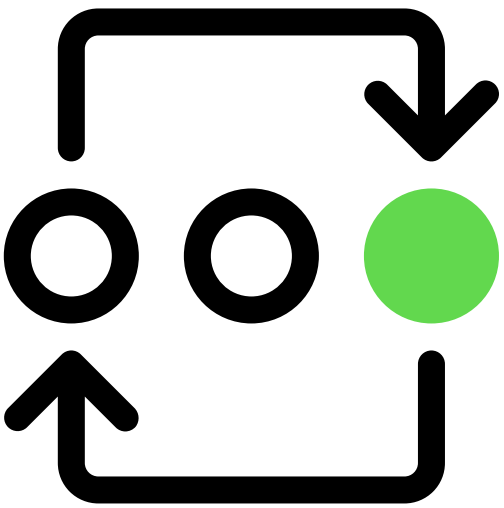
의료 기관에서 를 사용하는 Redox Inbound Integration방법에 대해 알아봅니다.

구성



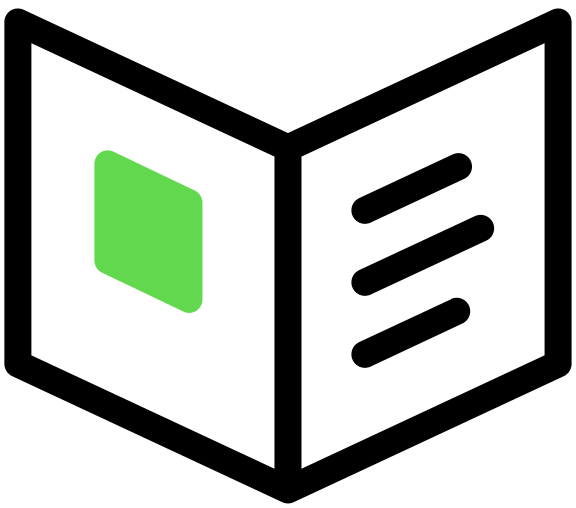
구현을 계획하고 구성합니다.

데이터 교환



서로 다른 의료 시스템 간에 실시간 데이터를 교환합니다.

참조



지원되는 데이터 모델 및 이벤트 유형에 대한 상세 정보를 가져옵니다.

Redox Inbound Integration 탐색

애플리케이션 구현을 Redox Inbound Integration 시작하거나 확장하는 경우 플랫폼을 통해 의료 시스템과 통합하는 데 사용되는 앱에 대해 자세히 알아보는 Redox 것이 좋습니다.

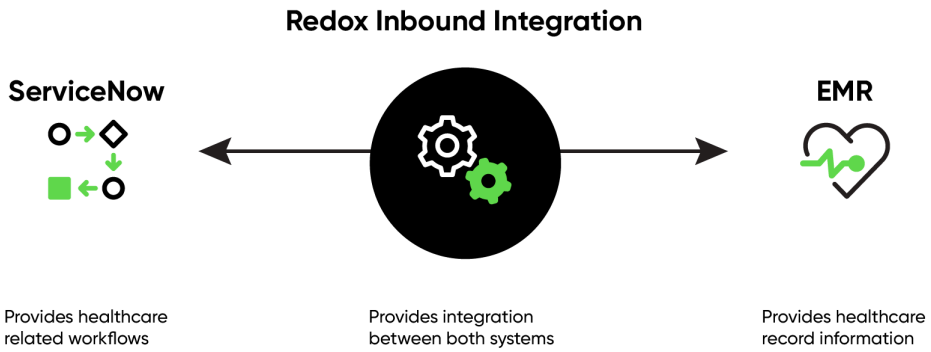
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

> **중요사항:**
>
> Yokohama 릴리스 Redox Inbound Integration 부터 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.
>
> 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

병원, 보험사 또는 생명과학 조직은 애플리케이션을 사용하여 여러 의료 시스템 간의 양방향 통합을 활성화하여 여러 의료 시스템의 치료 용량을 활용할 수 있습니다 Redox Inbound Integration . 애플리케이션을 사용하여 플랫폼을 사용하는 의료 시스템과 통합함으로써 인바운드 및 사전 예방적 아웃바운드 서비스의 확장성과 역량을 개선할 수 있습니다 Redox .

Redox Inbound Integration

다음 예제에서는 워크플로우를 보여 줍니다 Redox Inbound Integration .



혜택

Redox Inbound Integration의 이점은 다음과 같습니다.

Redox Inbound Integration 이점

혜택	주요 기능	역할
EMR(전자 의료 기록) 시스템 및 EHR(전자 건강 기록) 시스템을 포함한 의료 시스템이 HIPAA(Health Insurance Portability and Accountability Act) 및 HL7(Health Level Seven International) 산업 표준을 기반으로 하는 데이터 모델과 통합 ServiceNow 헬스케어 및 생명 과학 될 수 있도록 하는 동시에 여러 EMR 시스템과 인스턴스 간의 양방향 통합을 지원하여 지점 간 통합 구현의	와 실시간 의료 서비스 데이터 교환 Redox Inbound Integration	관리자/임상의(Administrator/ Clinician)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Redox Inbound Integration 이점

혜택	주요 기능	역할
비용과 복잡성을 방지할 수 있습니다 ServiceNow .		

애플리케이션을 시작하려면 Redox Inbound Integration 다음을 참조하십시오. 구성 중 Redox Inbound Integration.

Redox Inbound Integration 구성

Redox 엔진을 ServiceNow 인스턴스에 연결하여 플랫폼을 사용하는 Redox 의료 시스템에서 정보를 검색합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스 Redox Inbound Integration 부터 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 사용을 위한 구성 작업입니다 Redox Inbound Integration .

1. 설치 Redox Inbound Integration 애플리케이션의 ServiceNow 인스턴스.
2. 연결 ServiceNow 인스턴스를 Redox 계정.
3. 외부 구성 Redox 를 위한 소스 시스템으로서의 의료 시스템 Redox Inbound Integration.
4. 에 대한 사용자 작성 Redox Inbound Integration.
5. 에 대한 역할 할당 Redox Inbound Integration 사용자.
6. 다음을 구성합니다. ServiceNow 의 인스턴스 자격 증명 Redox 엔진.

Redox Inbound Integration 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_redox)을 Redox Inbound Integration 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:

Yokohama 릴리스 Redox Inbound Integration 부터 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항 및 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 에서 ServiceNow StoreRedox 인바운드 통합 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. Redox Inbound Integration 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_redox)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 세부 정보 검토 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
6. 설치를 선택합니다.

ServiceNow 인스턴스를 계정과 **Redox** 연결

외부 Redox 의료 시스템이 인스턴스에 액세스할 ServiceNow 수 있도록 OAuth 애플리케이션 엔드포인트를 생성합니다.

시작하기 전에

중요사항:

Yokohama 릴리스 Redox Inbound Integration 부터 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 선택기를 Redox Inbound Integration 사용하여 애플리케이션 범위를 설정했는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_hcls.admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.
2. 애플리케이션 레지스트리 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. OAuth 애플리케이션 페이지에서 외부 클라이언트용 **OAuth API** 엔드포인트 만들기를 선택합니다.
4. 애플리케이션 레지스트리 양식에서 이름, 클라이언트 ID, 다음에서 접근 가능, 클라이언트 비밀, 다음에서 접근 가능, 새로 고침 토큰 수명 및 접근 토큰 수명을 포함한 Redox 의료 시스템 상세 정보를 입력합니다.

   주:
   이 구성에 사용되지 않는 리디렉션 **URL** 및 로고 **URL** 필드는 무시할 수 있습니다.

   자세한 내용은 클라이언트가 인스턴스에 액세스할 수 있는 엔드포인트 만들기를 참조하세요.
5. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 **Redox** 의료 시스템을 다음의 소스 시스템으로 구성 **Redox Inbound Integration**

Redox Inbound Integration 인스턴스에서 시스템의 소스 및 대상 ID를 구성하여 애플리케이션이 외부 Redox 의료 시스템에서 데이터를 수신할 수 ServiceNow 있도록 합니다.

시작하기 전에

중요사항:

Yokohama 릴리스 Redox Inbound Integration 부터 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

애플리케이션을 사용하여 Redox Inbound Integration 외부 Redox 의료 시스템에서 데이터를 수신하도록 소스 시스템 〔sn_hcls_source_system〕 테이블을 구성합니다.
자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 외부 구성 Redox 사용자 지정 통합을 위한 소스 시스템으로서의 의료 시스템.

에 대한 사용자 작성 **Redox Inbound Integration**

애플리케이션이 의료 시스템에서 데이터를 Redox 수신할 사용자를 Redox Inbound Integration 생성합니다.

시작하기 전에

중요사항:

Yokohama 릴리스 Redox Inbound Integration 부터 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자.
2. 사용자 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 사용자 양식에서 ID, 성 및 이름, 달력 통합, 시간대 등 사용자의 세부 정보를 입력합니다.
4. 암호 필드에 사용자의 암호를 입력합니다.
   이 암호는 영구적이거나 임시적일 수 있습니다.
5. 옵션: 암호 재설정 필요 확인란을 선택하여 사용자가 처음 로그인할 때 암호를 변경할 수 있도록 합니다.
6. 활성 확인란을 선택합니다.
7. 이 사용자를 비대화형 사용자로 지정하려면 웹 서비스 액세스 전용 확인란을 선택합니다.
8. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
사용자에 대한 Redox Inbound Integration 역할 할당.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

사용자 생성

사용자에 대한 **Redox Inbound Integration** 역할 할당

역할을 할당하여 애플리케이션의 기능, 역량 및 데이터에 Redox Inbound Integration 대한 액세스를 제어합니다.

시작하기 전에

중요사항:

Yokohama 릴리스 Redox Inbound Integration 부터 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

- 애플리케이션 선택기 사용에 대한 Redox Inbound Integration 애플리케이션 범위를 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.
- 에 대한 사용자 작성 Redox Inbound Integration.

필요한 역할: sn_hcls.admin 또는 admin

이 태스크 정보
다음 테이블에 나열된 역할이 있는 사용자는 Redox Inbound Integration 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

Redox Inbound Integration에 필요한 역할

역할	설명
sn_hcls.admin	애플리케이션에 액세스할 Redox Inbound Integration 수 있는 사용자를 관리합니다.

프로시저

애플리케이션의 사용자에게 Redox Inbound Integration sn_hcls.admin 역할을 할당합니다. 자세한 내용은 사용자에게 역할 할당 을 참조하십시오.

인스턴스에 요청을 **ServiceNow** 보내기 위한 엔진의 **Redox** 자격 증명 구성

인스턴스에 요청을 ServiceNow 보내기 위한 엔진에서 Redox 인스턴스 자격 증명을 구성합니다ServiceNow.

중요사항:

Yokohama 릴리스 Redox Inbound Integration 부터 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

Redox 관리자는 엔진에서 Redox 인스턴스 자격 증명을 구성하여 ServiceNow 인스턴스에 요청을 ServiceNow 보냅니다. 자세한 내용은 Redox 설명서 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
엔진에서 인스턴스로 ServiceNowRedox 요청을 보내려면 https://<instance name>/api/sn_redox/v1/redox_webhook_callbacks 형식으로 REST API URL을 입력해야 합니다.

Redox 엔진에서 요청은 통합에 대한 이벤트 유형 및 워크플로우 설정에 따라 결정됩니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 지원되는 데이터 모델 및 이벤트 유형 Redox Inbound Integration.

와 실시간 의료 서비스 데이터 교환 **Redox Inbound Integration**

Redox Inbound Integration 이 애플리케이션을 사용하여 서로 다른 의료 시스템 간에 실시간 데이터를 쉽게 교환할 수 있습니다. 개별 의료 시스템이 의료 데이터를 저장하고 전송하는 방식에 의존하지 않고 데이터를 교환합니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스 Redox Inbound Integration 부터 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

sn_hcls.admin 역할을 가진 사용자는 다음 작업에 대해 ServiceNow 인스턴스의 외부 의료 시스템으로부터 의료 데이터를 수신하고 업데이트할 수 있습니다.

예약
: 외부 의료 시스템에 새 약속 및 기존 약속에 대한 변경 사항을 알립니다.

의약품
: 환자의 현재 및 과거 약물 사용에 대한 인사이트를 제공합니다. 새로운 처방전과 기존 처방에 대한 수정 또는 취소에 대한 실시간 알림을 허용합니다.

환자 관리
: 의료 시스템에서 ADT(입원, 퇴원 및 이송) 프로세스를 기반으로 환자 추적 및 등록을 포함한 실시간 피드를 제공합니다.

제공자
: 인구 통계, 자격 및 역할과 같은 제공자 정보를 보냅니다.

클레임
: 지불자와 제공자 간에 제공된 서비스에 대한 클레임 트랜잭션 정보를 제공합니다.

임상 요약
: 순간별 환자 차트의 스냅샷을 봅니다.

지원되는 Redox 데이터 모델의 전체 목록은 다음을 참조하십시오. 에 지원되는 데이터 모델 및 이벤트 유형 Redox Inbound Integration.

또한 를 Redox Electronic Health Record Spoke 사용하여 외부 의료 시스템에서 의료 데이터를 보내고 업데이트할 수도 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Redox Electronic Health Record Spoke .

Redox Inbound Integration 참조

참조 주제는 에 대해 Redox Inbound Integration지원되는 데이터 모델 및 이벤트 유형에 대한 추가 정보를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스 Redox Inbound Integration 부터 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

에 지원되는 데이터 모델 및 이벤트 유형 **Redox Inbound Integration**

Redox 엔진에서 요청은 통합에 대해 설정된 이벤트 유형 및 워크플로우에 의해 결정됩니다.

중요사항:

Yokohama 릴리스 Redox Inbound Integration 부터 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

다음 표에서는 애플리케이션에서 지원하는 Redox Inbound Integration 데이터 모델의 이벤트 유형 Redox 목록을 보여 줍니다.

Redox 애플리케이션에서 지원하는 **Redox Inbound Integration** 데이터 모델 및 이벤트 유형

데이터 모델	이벤트 유형
임상 요약	환자 푸시
	방문 푸시
클레임	제출
	지불
제공자	신규
	업데이트
	활성화
	비활성화
의약품	관리
	신규
	업데이트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Redox 애플리케이션에서 지원하는 **Redox Inbound Integration** 데이터 모델 및 이벤트 유형

데이터 모델	이벤트 유형
	취소
환자 관리자	신규 환자
	환자 업데이트
	도착
	취소
	방전
	사전 승인
	등록
예약	신규
	일정 조정
	수정
	취소
	노쇼(NoShow)
외과적 스케줄링	신규
	일정 조정
	수정
	취소
	노쇼(NoShow)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터 모델에 대한 Redox 자세한 내용은 Redox 설명서의 데이터 모델에 대한 이벤트 유형을 참조하세요.

임상 장치 관리

ServiceNow# 임상 장치 관리 의료 기기 관리를 간소화합니다.

유지관리 및 서비스에 대한 자세한 내용은 현장 서비스 관리를 참조하십시오. 인벤토리 및 관리에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 Enterprise Asset Management for Healthcare .

Healthcare Computerized Maintenance Management System

ServiceNow# Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) 애플리케이션을 사용하여 의료 기기 관련 사용 중인 프로세스, 대체 장비 유지관리(AEM) 검토 프로세스, 의료 장치 문제 및 사용 불가능한 프로세스를 관리합니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 Now Support 참조하십시오.

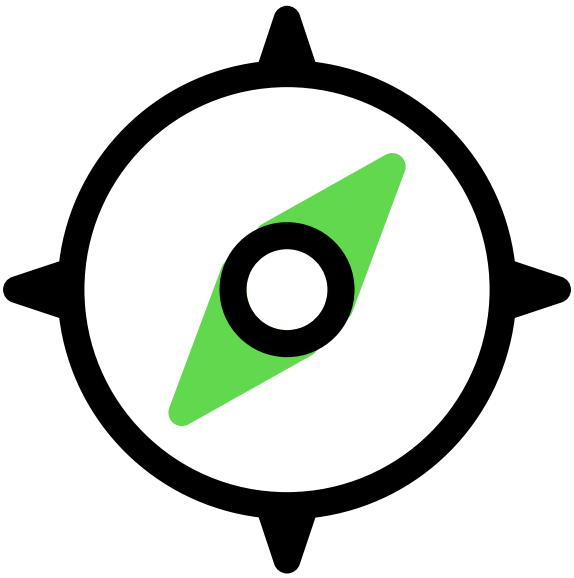
유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

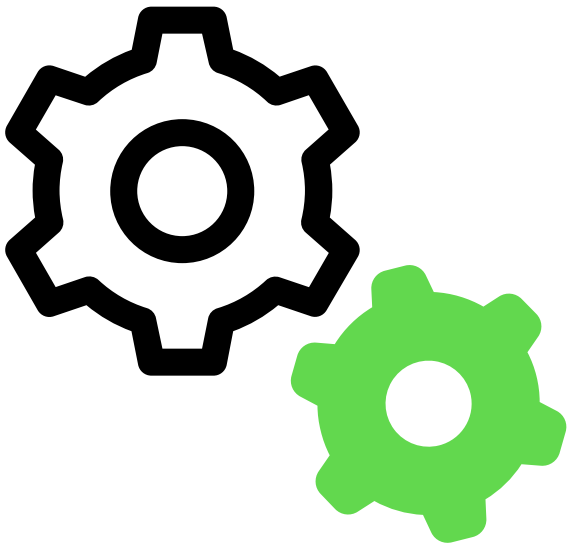
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색

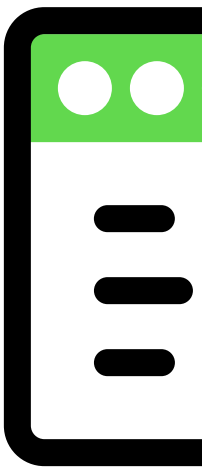


의료 기관에서 를 사용하는 Healthcare CMMS방법에 대해 알아봅니다.

구성



구현을 계획하고 구성합니다.

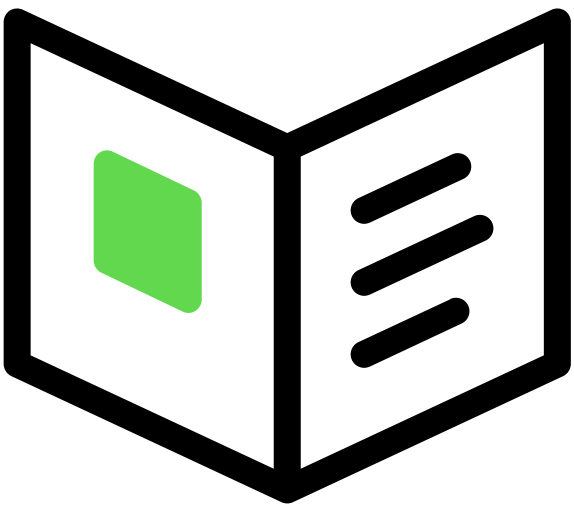


에서
작업

의료 장치 서비스 요청

사용 중인 의료 장치에 대한 요청을 제출하고, AEM 요청을 검토하고, 의료 장치 문제 또는 사용 불가능한 의료 장치에 대한 요청을 해결합니다.

참조



테이블을 포함한 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐험 **Healthcare Computerized Maintenance Management System**

(Healthcare CMMS) 애플리케이션의 구현을 Healthcare Computerized Maintenance Management System 시작하든 확장하든 관계없이 의료 기기를 관리하는 데 사용할 수 있는 기능에 대해 자세히 알아보는 것이 좋습니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

의료 조직의 임상 엔지니어의 경우:

- 유지관리 계획에 대한 환자 위험 매개변수로 장치 워크플로우를 간소화하여 규정 준수 관리를 강화합니다.
- 모든 장치(연결 또는 비연결)와 위치 또는 사이트에 대한 가시성과 데이터를 단일 정보 소스에 제공하여 규정 준수 요구 사항을 능가합니다.
- 내장된 장치 데이터 모델, 작업 주문 템플릿, 모바일 경험 및 규정 준수 보고서를 통해 팀 생산성을 높입니다.

의료 조직의 임상의의 경우:

- 간소화된 문제 보고 및 응답 워크플로우를 통해 임상의의 만족도를 개선하고 장치 다운타임을 줄입니다.
- 여러 병원, 사이트 또는 엔터프라이즈에서 장치를 관리하여 팀 생산성을 향상시킵니다.

플레이북은 Healthcare CMMS 의료 장치 관련 케이스를 검토하기 위한 안내식 경험을 제공합니다. Playbook을 사용하여 임상 엔지니어는 의료 기기를 사용 중으로 설정하고, 대체 장비 유지관리(AEM) 계획을 검토하고, 의료 기기 모델과 연결된 의료 기기 서비스 중단 요청을 관리할 수 있습니다.

Healthcare CMMS 애플리케이션은 애플리케이션에서 제공하는 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 데이터 모델을 사용합니다. 의료 장치 케이스는 사용 중인 의료 장치 케이스, 의료 장치 AEM 케이스, 사용 불가능한 의료 장치 케이스 또는 의료 장치 문제 케이스로 제출되고 임상 엔지니어에게 할당되며, 임상 엔지니어는 사용 중인 의료 장치, AEM 케이스 또는 사용 불가능한 의료 장치를 해결하기 위해 장치 문제 관련 케이스를 작업하거나 안내 플레이북 작업 공간 을 사용할 수 있습니다.

주요 기능

- 사용 중인 의료기기의 엔드 투 엔드 프로세스를 관리합니다.
- 의료 장치 모델에 대한 AEM 요청을 검토합니다.
- 작업 주문을 사용하여 의료 기기의 시정 유지관리를 위한 의료 장치 문제를 생성하고 관리합니다.
- 사용 불가능한 의료 기기의 엔드 투 엔드 프로세스를 관리합니다.
- 임상 엔지니어가 플레이북을 사용하여 서비스 중인 의료 장치 설정을 완료하고, AEM 요청을 검토하고, 의료 장치를 서비스 작업 공간 중단으로 설정할 수 있는 Healthcare CMMS 안내 경험을 제공합니다.

Healthcare CMMS 애플리케이션 시작 방법은 의료 CMMS 구성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare Computerized Maintenance Management System - 사용 중인 의료 기기 시나리오

Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) 애플리케이션을 사용하여 의료 기기를 사용 중으로 설정하고 유지 관리 계획과 연결합니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 Now Support 참조하십시오.

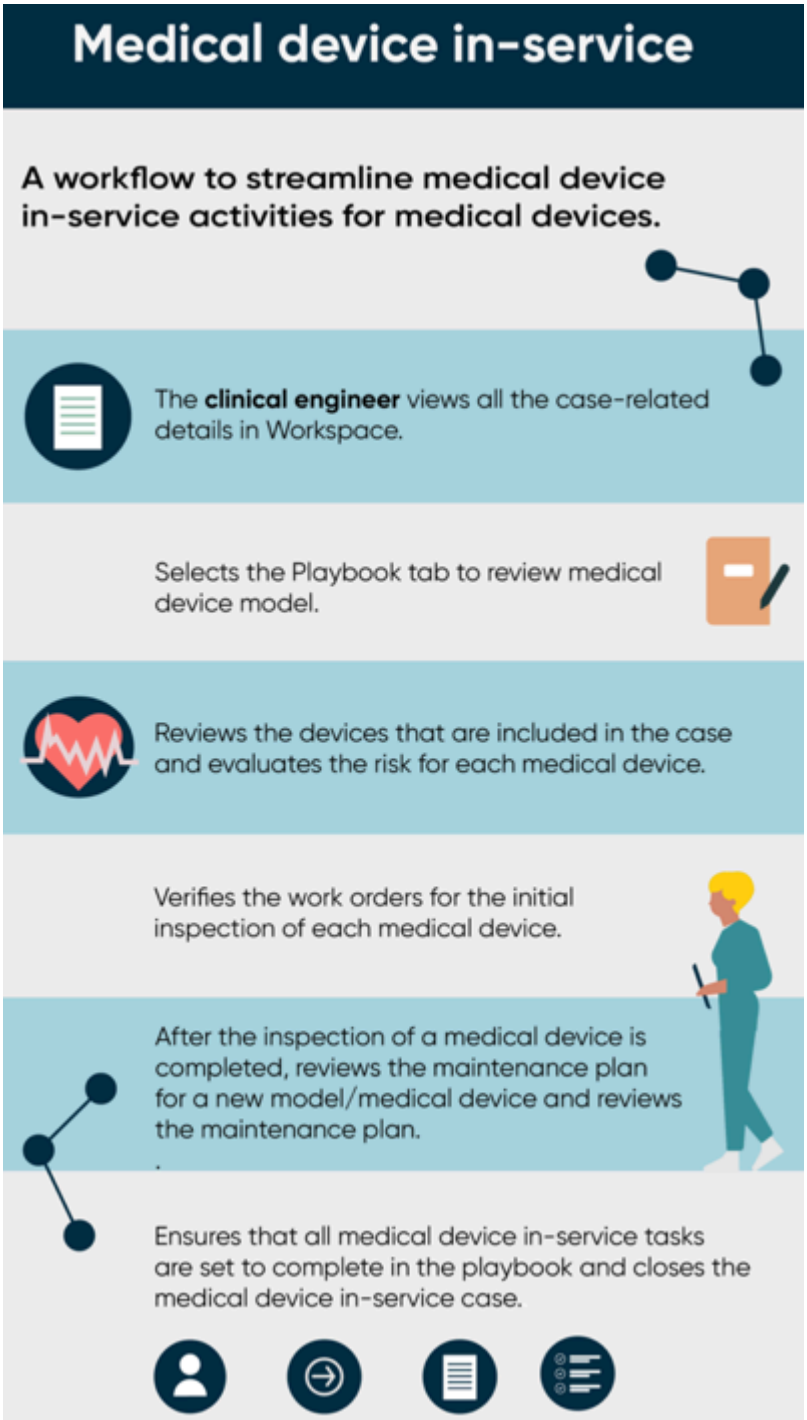
유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

시나리오: 병원에서 사용 중으로 설정하고 계획된 유지 관리를 예약해야 하는 새 주입 펌프를 구입합니다. sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor 역할의 요청자 역할을 하는 장치 조직 기고자는 병원 위치에서 근무하며 병원의 고객 서비스 포털에서 의료 장치 사용 중 요청 양식을 제출합니다. 서비스 중인 의료기기 요청 양식에서 기고자는 의료 장치 모델과 모델 이름, 모델 번호, 제조업체, 간단한 설명, 일련 번호, 조직 및 비용 센터와 같은 의료 장치 상세 정보를 입력합니다. 새 의료 장치 모델이 서비스 중으로 설정되면 의료 장치 서비스 중 요청 양식에서 대체 유지 관리 허용 을 선택하여 AEM에 대한 요청을 입력할 수 있습니다. 의료 장치 사용 중 요청 양식을 제출하면 병원의 고객 서비스 포털과 연결된 인스턴스에 사용 중인 의료 장치 케이스가 생성됩니다 ServiceNow . 케이스를 해결하기 위해 워크플로우는 Healthcare CMMS의료 장치 사용 중 케이스에 대해 구성된 플레이북을 시작합니다. 케이스가 sn_hcls_cmms.clinical_engineer 역할의 이행자 역할을 하는 임상 엔지니어에게 할당됩니다.

다음 그래픽은 사용 중인 의료 장치 시나리오에 애플리케이션이 사용되는 방법을 Healthcare CMMS 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare CMMS 사용 중인 의료 기기에 애플리케이션 사용



다음 워크플로우 단계에서는 sn_hcls_cmms.clinical_engineer 역할을 가진 임상 엔지니어가 애플리케이션을 사용하여 Healthcare CMMS 의료 장치를 사용하는 방법을 자세히 설명합니다.

1. 를 작업 공간 사용하여 사용 중인 의료 장치 케이스를 봅니다.
2. 의 작업 공간상세 정보 탭에서 의료 기기 및 해당 모델에 대한 전체 정보를 봅니다.
3. 필요한 모든 케이스 관련 정보를 보려면 플레이북 탭을 선택합니다.

   플레이북의 레이아웃을 통해 임상 엔지니어는 자신이 담당하는 단계에 집중할 수 있으며 엔드 투 엔드 프로세스 수명주기에 대한 완전한 가시성을 제공할 수 있습니다.
4. 의료 기기 모델을 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 케이스에 포함된 기기를 검토하고 각 의료기기의 위험을 평가합니다.
6. 각 의료 기기의 초기 검사에 대한 작업 주문을 검토합니다.
7. 의료기기의 검사가 완료되면 새 모델/의료기기에 대한 유지보수 계획을 추가하고 유지보수 계획을 검토합니다.
8. 모든 사용 중인 의료 기기 작업이 플레이북에서 완료되도록 설정하고 사용 중인 의료 장치 케이스를 종결합니다.

Healthcare Computerized Maintenance Management System - AEM 요청 시나리오 검토

Healthcare Computerized Maintenance Management System 의료 장치 모델과 관련된 기존 유지관리 계획을 검토하려면 ()Healthcare CMMS 애플리케이션을 사용합니다.

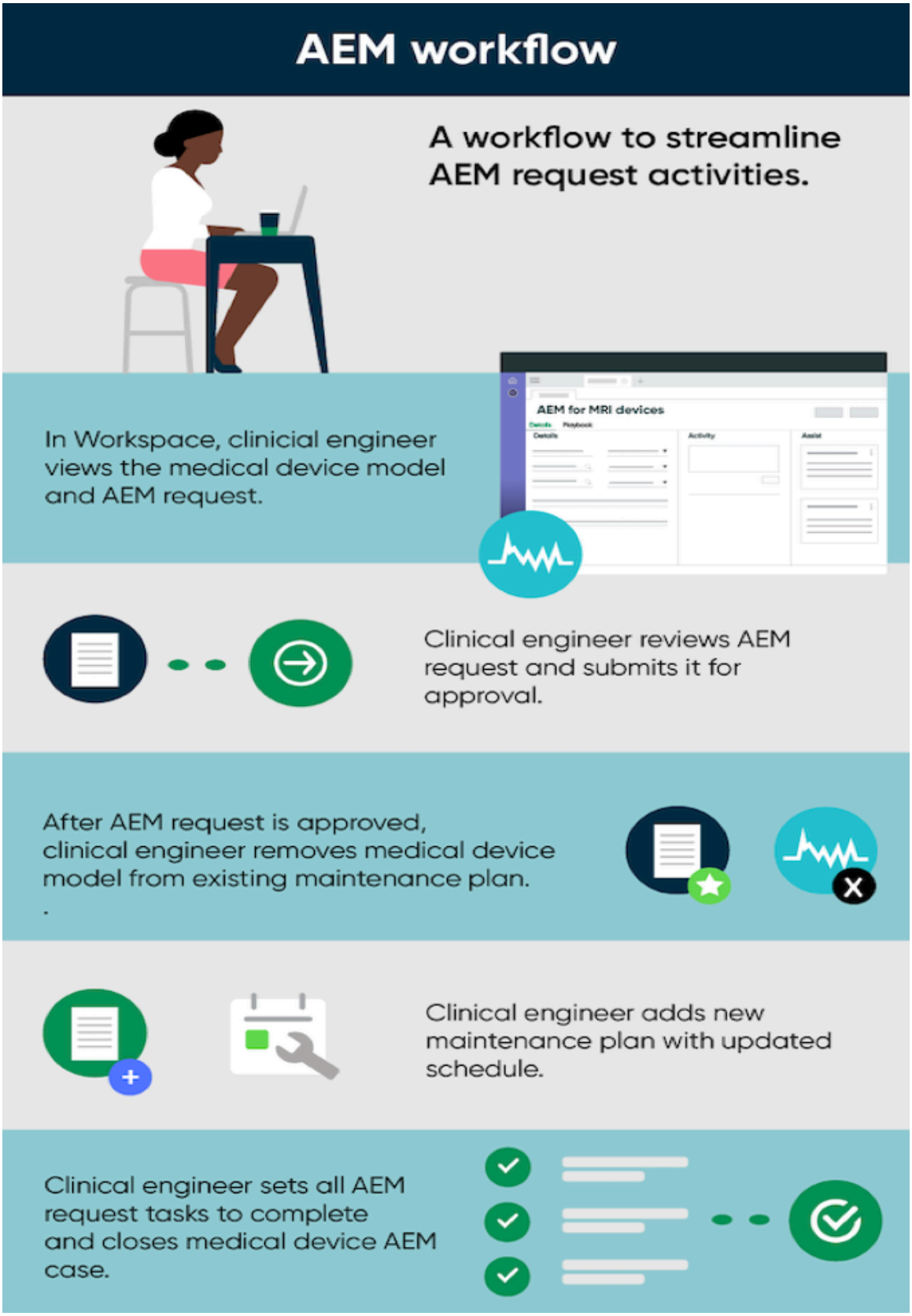
> **중요사항:**
> Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 Now Support 참조하십시오.
>
> 유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

시나리오: 병원에서 의료 장치 모델과 연결된 모든 MRI 장치에 대한 기존 유지 관리 계획을 검토해야 합니다. 병원 위치에서 근무하는 장치 조직 기고자가 병원의 고객 서비스 포털에서 AEM(대체 장비 유지관리) 요청 양식을 제출합니다. AEM 요청 양식에는 양식에서 대체 유지 관리를 허용하도록 선택한 의료 장치 모델이 표시됩니다. AEM 요청 양식에서 기고자는 요청자 조직, 의료 장치 모델 및 기타 세부 정보를 입력하고 유지관리 계획 일정을 변경할 것을 제안합니다. 인스턴스에서 의료 장치 AEM 케이스가 ServiceNow 생성되면 워크플로우는 Healthcare CMMS의료 장치 AEM 케이스에 대해 구성된 Playbook을 시작합니다. 케이스가 sn_hcls_cmms.clinical_engineer 역할의 이행자 역할을 하는 임상 엔지니어에게 할당됩니다.

다음 그래픽은 AEM 요청 검토 시나리오에 애플리케이션을 사용하는 방법을 Healthcare CMMS 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare CMMS AEM 요청을 검토하는 데 애플리케이션 사용



다음 워크플로우 단계에서는 sn_hcls_cmms.clinical_engineer 역할을 가진 임상 엔지니어가 애플리케이션을 사용하여 Healthcare CMMS 의료 장치 모델에 대한 AEM 요청을 검토하는 방법을 자세히 설명합니다.

1. 를 작업 공간 사용하여 의료 장치 AEM 케이스를 봅니다.

2. 임상 엔지니어 세부 정보 탭에서 의료 장치 모델 및 AEM 요청 세부 사항에 대한 전체 정보를 봅니다.

기계 번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 이 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare Computerized Maintenance Management System - 의료 장치 사용 중단 시나리오

Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) 애플리케이션을 사용하여 의료 기기를 사용 불사용으로 설정하고 폐기 작업 주문을 생성합니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 Now Support 참조하십시오.

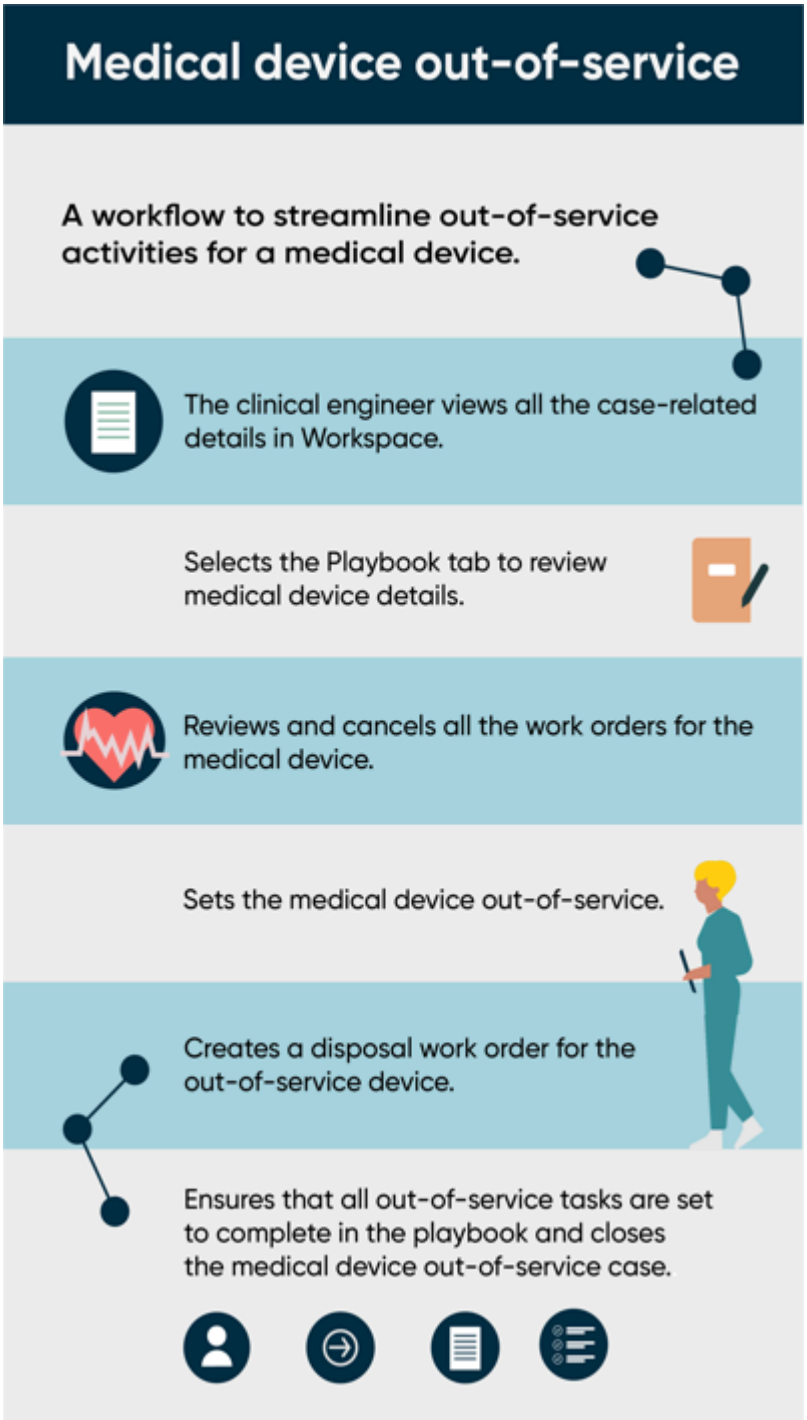
유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

시나리오: 병원에서 기존 의료 기기를 중단하거나 새 모델로 교체해야 합니다. 수리할 수 없는 결함으로 인해 교체 중인 의료 기기를 사용할 수 없게 설정해야 합니다. 병원 위치에서 근무하는 sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor 역할의 요청자 역할을 하는 장치 조직 기고자가 병원의 고객 서비스 포털에서 서비스 중단 요청 양식을 제출합니다. 서비스 외 요청 양식에서 기고자는 의료 장치 모델과 의료 장치 상세 정보(예: 요청한 사람, 요청한 조직, 장치 모델, 장치, 사용 불가능한 의료 장치에 대한 요청자 의견, 짧은 설명)를 입력합니다. 서비스 중단 요청 양식을 제출하면 병원의 고객 서비스 포털과 연결된 인스턴스에 사용 불가능한 의료 장치 케이스가 생성됩니다 ServiceNow . 케이스를 해결하기 위해 워크플로우는 Healthcare CMMS의료 장치의 서비스 외 케이스에 대해 구성된 플레이북을 시작합니다. 케이스가 sn_hcls_cmms.clinical_engineer 역할의 이행자 역할을 하는 임상 엔지니어에게 할당됩니다.

다음 워크플로우는 sn_hcls_cmms.clinical_engineer 역할을 가진 임상 엔지니어가 애플리케이션을 사용하여 서비스가 중단된 의료 장치를 만드는 방법을 자세히 설명합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare CMMS 사용 불가능한 의료 기기에 애플리케이션 사용



1. 을 작업 공간 (를) 사용하여 사용 불가능한 의료 장치 케이스를 봅니다.
2. 의 작업 공간상세 정보 탭에서 의료 기기 및 해당 모델에 대한 전체 정보를 봅니다.
3. 필요한 모든 케이스 관련 정보를 보려면 플레이북 탭을 선택합니다.

   플레이북의 레이아웃을 통해 임상 엔지니어는 자신이 담당하는 단계에 집중할 수 있으며 엔드 투 엔드 프로세스 수명주기에 대한 완전한 가시성을 제공할 수 있습니다.
4. 의료 장치 상세 정보를 검토합니다.
5. 관련 의료 기기에 대한 모든 작업 주문을 검토하고 취소합니다.
6. 모든 작업 주문이 취소되었는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 의료 기기를 사용하지 않음으로 설정합니다.
8. 서비스가 중단된 장치에 대한 폐기 작업 주문을 생성합니다.
9. 모든 서비스 외 작업이 플레이북에서 완료되도록 설정하고 사용 불가능한 의료 장치 케이스를 종결합니다.

Healthcare Computerized Maintenance Management System - 의료 장치 문제 보고 시나리오

Healthcare Computerized Maintenance Management System 의료 기기 문제를 보고하고 시정 유지 보수를 수행하려면 ()Healthcare CMMS 애플리케이션을 사용합니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

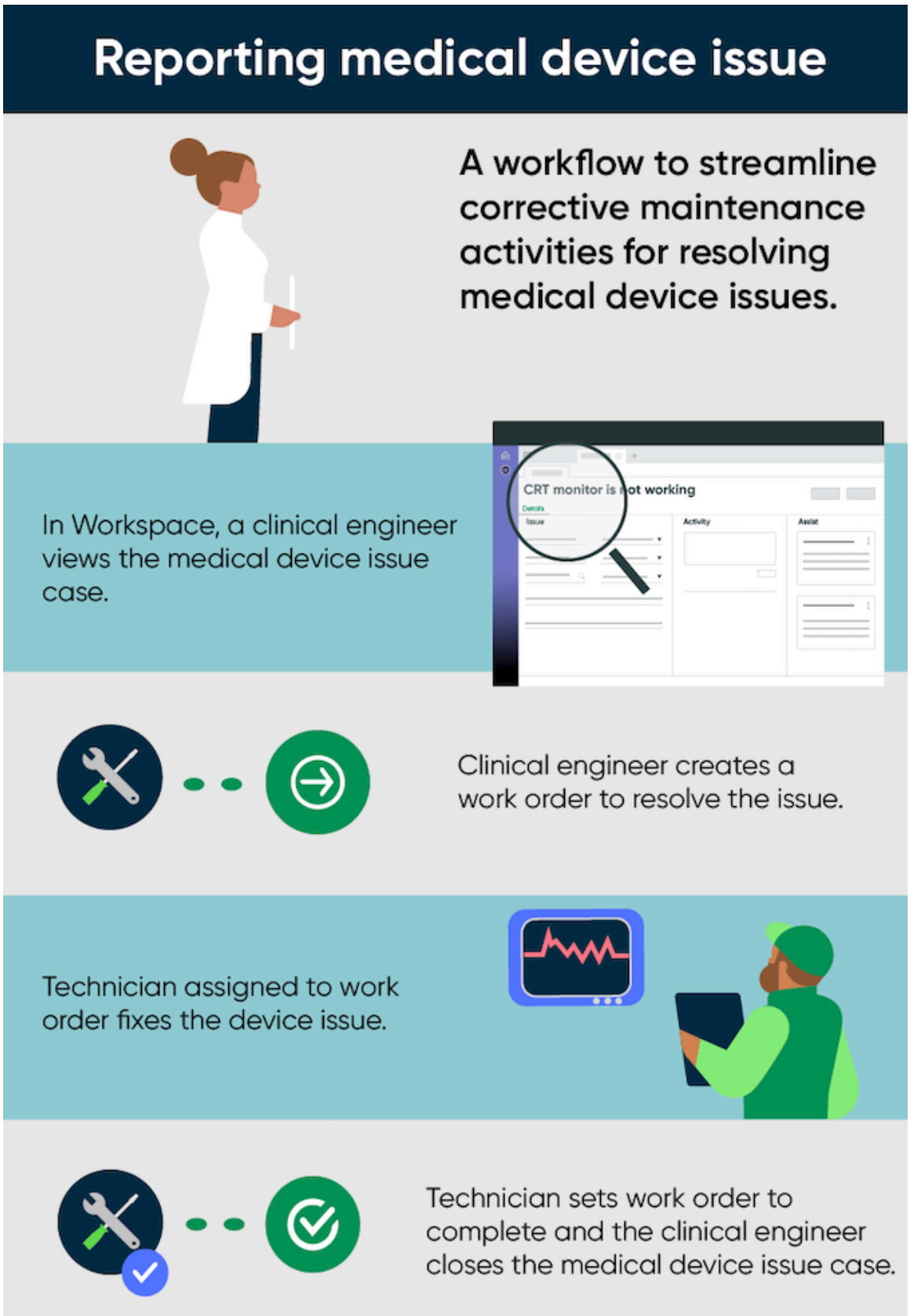
유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

시나리오: 병원의 의료 장치에서 문제가 확인되어 교정 유지 관리를 수행해야 합니다. 의료 장치에 대한 조직 기고자가 병원의 고객 서비스 포털에서 의료 장치 문제 양식을 제출합니다. 문제 양식에서 기고자는 요청자 조직, 의료 장치, 해당 모델 및 기타 문제 상세 정보를 입력합니다. 인스턴스에 의료 장치 문제 케이스가 생성 ServiceNow 되면 sn_hcls_cmms.clinical_engineer 역할의 이행자 역할을 하는 임상 엔지니어가 케이스에 대해 작업할 수 있습니다.

다음 그래픽에서는 시나리오에서 설명한 대로 의료 장치 문제를 해결하기 위해 애플리케이션을 사용하는 방법을 Healthcare CMMS 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare CMMS 애플리케이션을 사용하여 의료 장치 문제 해결



다음 워크플로우는 sn_hcls_cmms.clinical_engineer 역할을 가진 임상 엔지니어가 애플리케이션을 사용하여 Healthcare CMMS 의료 장치 문제를 해결하는 방법을 자세히 설명합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 을(를 작업 공간) 사용하여 의료 장치 문제 케이스를 봅니다.
2. 의 작업 공간상세 정보 탭에서 의료 기기, 해당 모델 및 문제 세부 정보에 대한 전체 정보를 봅니다.
3. 문제를 해결하기 위해 작업 주문을 생성합니다.
4. 작업 주문이 완료로 설정되면 의료 장치 문제 케이스가 종결됩니다.

CMMS 대시보드

CMMS 대시보드는 CMMS 사용자가 진행 중인 작업을 모니터링할 수 있는 중앙 위치입니다. 대시보드에는 데이터베이스를 쿼리하고 결과를 표시하는 보고서가 포함되어 있습니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 Now Support 참조하십시오.

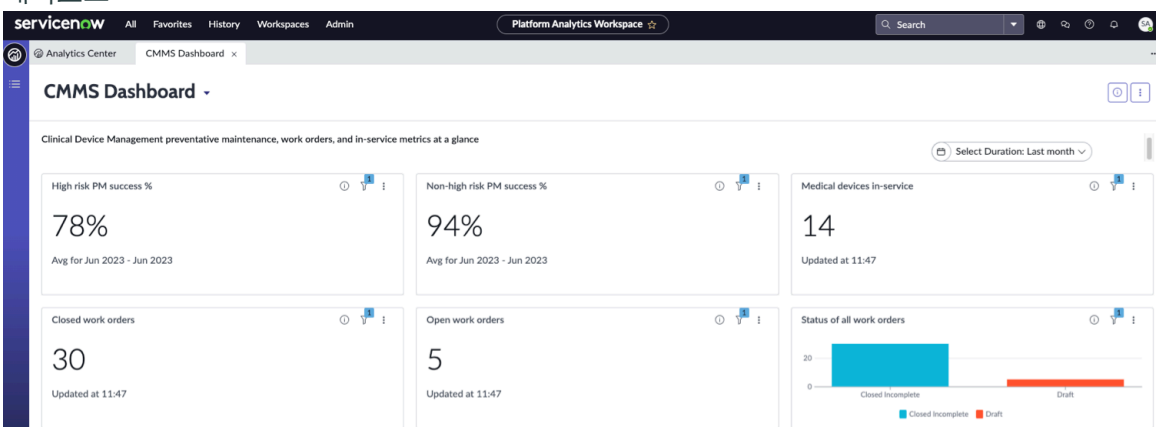
유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

CMMS 대시보드에 접근하려면 의료 CDM용 퍼포먼스 분석 컨텐츠 팩 애플리케이션을 설치합니다. 자세한 내용은 Healthcare Computerized Maintenance Management System와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

CMMS 대시보드를 표시하려면 다음으로 이동하십시오. 플랫폼 분석 작업 공간 〉 대시보드 〉 **CMMS** 대시보드.

대시보드는 인스턴스의 제품에 대한 홈페이지입니다. CMMS 대시보드는 모든 의료 기기의 메트릭을 제공합니다. 또한 모든 의료 기기의 상태를 표시합니다. 기간을 선택하여 위젯을 필터링할 수 있습니다.

대시보드



- 선택한 기간의 고위험 **PM%** 는 고위험 의료 기기에 대해 기한 내에 완료된 계획된 작업 주문의 백분율을 표시합니다.
- 선택한 기간의 고위험이 아닌 **PM%** 는 고위험이 아닌 의료 기기에 대해 기한 내에 완료된 계획된 작업 주문의 백분율을 보여줍니다.
- 선택한 기간 동안 사용 중인 의료 기기는 선택한 기간 동안 사용 중인 의료 기기 수를 표시합니다. 위젯을 클릭하면 사용 중인 모든 의료기기 목록을 볼 수 있습니다. 사용 중인 모든 의료 기기 목록을 내보낼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 선택한 기간 내에 만료되는 종결된 작업 주문 에는 요청된 기한이 선택한 기간에 있는 종결된 작업 주문 수가 표시됩니다. 모든 종결된 작업 주문의 목록을 보려면 위젯을 클릭합니다. 모든 종결된 작업 주문의 목록을 익스포트할 수 있습니다.
- 선택한 기간의 기한인 오픈 작업 주문에는 요청된 기한이 선택한 기간에 있는 오픈 작업 주문의 수가 표시됩니다. 위젯을 클릭하여 모든 진행 중인 작업 주문의 목록을 봅니다. 모든 진행 중인 작업 주문의 목록을 익스포트할 수 있습니다.
- 선택한 기간 내에 만료되는 모든 작업 주문의 상태에는 모든 작업 주문의 상태가 표시됩니다. 모든 작업 주문의 목록을 보려면 위젯을 클릭합니다. 모든 작업 주문의 상태 목록을 익스포트할 수 있습니다.

Healthcare Computerized Maintenance Management System 구성

Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) 애플리케이션을 설정하여 의료 기기와 관련된 활동을 완료합니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

주:
이 Healthcare CMMS 애플리케이션은 의료 장치 케이스[sn_hcls_cmms_case] 테이블에 모든 의료 장치 케이스를 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 확장하고 저장하는 데이터 모델을 기반으로 Healthcare CMMS 합니다.

다음 표에서는 에 필요한 Healthcare CMMS구성 작업의 개요를 제공합니다.

Healthcare CMMS 구성 작업

작업	설명
설치 Healthcare CMMS.	Healthcare CMMS 의료 기기에서 작동하도록 애플리케이션을 설치합니다.
에 대한 역할 할당 Healthcare CMMS 사용자.	역할을 할당하여 애플리케이션의 기능, 역량 및 데이터에 Healthcare CMMS 대한 액세스를 제어합니다.
다음 사용 Healthcare CMMS 데이터 모델.	테이블을 사용하여 Healthcare CMMS 의료 기기와 관련된 데이터를 저장합니다.
사용 중인 의료 장치 요청에 대한 구성 작업을 완료합니다.	의료 장치를 사용 중으로 설정하도록 구성합니다 Healthcare CMMS .
AEM 요청 검토를 위한 구성 작업을 완료합니다.	의료 장치 모델에 대한 AEM 요청을 검토하도록 구성합니다 Healthcare CMMS .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare CMMS 구성 작업

작업	설명
의료 장치 문제를 보고하는 프로세스를 구성합니다.	의료 조직의 서비스 포털에서 의료 장치 문제를 보고하도록 구성합니다 Healthcare CMMS .
의료 기기를 서비스 중단으로 설정하도록 구성 Healthcare CMMS	의료 장치를 사용하지 않도록 구성합니다 Healthcare CMMS .

Healthcare Computerized Maintenance Management System 설치

관리자 역할이 있으면 (Healthcare CMMS) 애플리케이션(sn_hcls_cmms)을 설치할 Healthcare Computerized Maintenance Management System 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 Healthcare CMMS 앱과 함께 설치됩니다.

- 역할
- 테이블
- 플러그인
- ServiceNow Store 애플리케이션
- 비즈니스 규칙

자세한 내용은 Healthcare Computerized Maintenance Management System와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. Healthcare Computerized Maintenance Management System 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_hcls_cmms)을 찾습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

3. 설치를 선택합니다.

사용자에 대한 **Healthcare Computerized Maintenance Management System** 역할 할당

역할을 할당하여 (Healthcare CMMS) 애플리케이션의 기능, 역량 및 데이터에 Healthcare Computerized Maintenance Management System 대한 접근을 제어합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

애플리케이션 선택기를 사용하여 Healthcare Computerized Maintenance Management System에 애플리케이션 범위를 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin 또는 admin

이 태스크 정보
다음 테이블에 나열된 역할이 있는 사용자는 Healthcare CMMS 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

역할	설명	포함하는 역
sn_hcls_cmms.case_creator	의료 장치 케이스를 생성할 수 있는 접근 권한을 부여합니다.	sn_hcls_cr
sn_hcls_cmms.case_viewer	의료 장치 케이스를 볼 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	안 함
sn_hcls_cmms.임상_엔지니어	의료 장치 모델 및 설치 기반 항목에 대한 유지관리 계획을 만들고 업데이트합니다. 의료 기기 케이스에서 작동합니다.	• sn_custo • sn_hcls_
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin	애플리케이션에 액세스할 Healthcare CMMS 수 있는 사용자를 관리합니다.	• sn_hcls_ • sn_risk_ • wm_adm

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할	설명	포함하는 역
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician	의료 장치 위치에서 작업하고 사용된 부품 및 부대 비용을 포함하여 작업 주문 양식에 세부 정보를 기록합니다.	• sn_hcls. • sn_hcls. • sn_hcls_ • wm_age
sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor	임상의로서 조직에 대한 의료 장치 케이스를 만듭니다. 주: 조직(비즈니스 위치)에 대한 의료 장치 케이스를 생성하려면 sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor 역할을 가진 사용자가 조직의 구성원이어야 하며 위치 기고자 책임 유형이 할당되어야 합니다. 조직과 조직 구성원의 매핑은 조직 구성원 [sn_csm_service_organization_member] 테이블에 포함됩니다.	• sn_cust • sn_hcls. • sn_hcls. • sn_hcls_
sn_hcls_cmms.sm_agent	모든 장치 데이터 및 의료 장치 케이스에 액세스하고 조회합니다.	• model_m • sn_fsm_ • sn_hcls. • sn_hcls. • sn_hcls_ • sn_risk_ • sn_risk_

프로시저

의 ServiceNow AI Platform사용자 관리 기능을 사용하여 사용자 및 그룹에 역할을 할당합니다.

- 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자에게 역할 할당을 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하세요.

Healthcare Computerized Maintenance Management System 데이터 모델

Healthcare Computerized Maintenance Management System ()Healthcare CMMS 애플리케이션은 워크플로우에 Healthcare CMMS 사용할 데이터 모델을 제공합니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

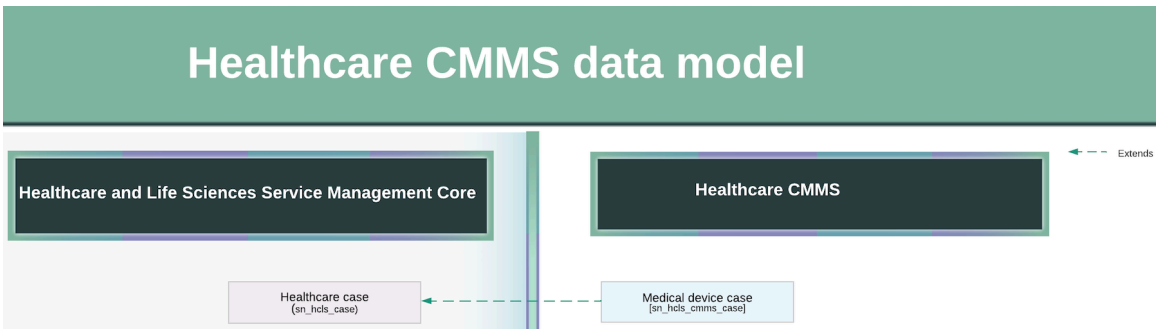
Healthcare CMMS 데이터 모델은 데이터 모델을 확장합니다헬스케어 및 생명 과학.

Healthcare CMMS 데이터 모델은 의료 장치 케이스 [sn_hcls_cmms_case] 테이블을 사용하여 사용 중인 의료 장치에 대한 의료 장치 케이스를 저장하고, 의료 장치 모델에 대한 AEM 요청을 검토하고, 의료 장치 문제 또는 사용 불가능한 의료 장치를 해결합니다.

애플리케이션을 설치하여 Healthcare CMMS 해당 데이터 모델을 사용할 수 있습니다.

다음 다이어그램은 Healthcare CMMS 데이터 모델을 구성하는 테이블과 해당 관계를 보여줍니다.

Healthcare CMMS 데이터 모델



Healthcare CMMS 데이터 모델은 Healthcare CMMS 애플리케이션에 포함된 다음 테이블을 사용하여 데이터를 저장합니다.

Healthcare CMMS 애플리케이션 테이블

테이블	설명
의료 기기 케이스 [sn_hcls_cmms_case]	의료 장치 케이스를 보관합니다.

데이터 Healthcare CMMS 모델은 애플리케이션 내에 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 포함된 다음 테이블을 사용합니다.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션 테이블

테이블	설명
의료 케이스 [sn_hcls_case]	의료 케이스 유형을 지원합니다.

자세한 내용은 헬스케어 및 생명 과학 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

사용 중인 의료 장치를 설정하도록 구성 **Healthcare CMMS**

임상 엔지니어가 서비스 중인 의료 기기 요청을 완료할 수 있도록 구성 작업을 수행해야 합니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 중인 의료 장치 요청 구성 작업

작업	설명
의료 장치를 사용 중으로 설정하도록 플레이북을 구성합니다.	사용 중인 의료 기기를 설정하기 위한 단계별 지침을 제공하도록 플레이북을 구성합니다.
사용 중인 의료 기기를 설정하도록 위험 평가 질문서를 구성합니다.	위험 평가 방법론을 사용하여 의료 장치 모델 내에서 사용 중인 모든 의료 기기에 대한 위험 평가 질문서를 구성합니다.
사용 중인 의료 장치 요청에 포함된 의료 기기를 생성하는 프로세스를 구성합니다.	스크립팅된 확장점을 사용하여 의료 기기에 대한 사용 중인 의료 기기 요청이 제출된 후 생성되는 의료 기기를 결정합니다.
의료 장치를 사용 중으로 설정하기 위한 요청을 제출하는 프로세스 구성	의료 조직의 서비스 포털에서 사용 중인 의료 기기를 설정하는 요청을 제출하는 프로세스를 구성합니다.

의료 장치를 사용 중으로 설정하도록 플레이북 구성

(Healthcare CMMS) 애플리케이션에서 사용 중인 의료 기기를 설정하기 위한 단계별 지침을 제공하도록 플레이북을 구성할 수 있습니다 Healthcare Computerized Maintenance Management System .

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

관리자 역할을 가진 사용자는 기능을 사용하여 플레이북플레이북을 ServiceNow AI Platform# 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 프로세스 자동화 디자이너 를 참조하십시오.

애플리케이션의 플레이북은 Healthcare CMMS 플레이북 경험을 사용합니다 CSM 구성 가능 작업 공간 . 기본적으로 애플리케이션에는 Healthcare CMMS 임상 엔지니어가 사용 중인 의료 기기 케이스를 해결할 수 있도록 지원하는 사용 중인 의료기기에 대한 플레이북이 포함되어 있습니다.

다음으로 이동하여 플레이북 구성 모두 〉 프로세스 자동화 〉 프로세스 자동화 디자이너. 기존 프로세스 정의를 선택하거나 의료 장치 케이스와 연결된 플레이북에 대한 새 프로세스 정의를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 프로세스 정의 를 참조하십시오.

주:
의료 장치 사용 중 케이스와 관련된 플레이북에 대한 프로세스 정의를 구성할 때 애플리케이션 범위가 애플리케이션 선택기 사용으로 설정되어 Healthcare Computerized Maintenance Management System 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 중인 의료기기를 설정하기 위한 위험 평가 질문서 구성

위험 평가 방법론을 사용하여 의료 장치 모델 내에서 사용 중인 모든 의료 기기를 설정하도록 위험 평가 질문서를 구성할 수 있습니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

관리자 역할을 가진 사용자는 의료 조직의 서비스 중인 의료 기기를 설정할 때 환자 안전, 식별 및 준수 위험 관리와 관련된 위험을 평가하기 위한 위험 평가 방법론을 구성할 수 있습니다.

기본적으로 `Medical device risk assessment` 이 방법론은 의료기기 위험을 평가하는 데 사용할 수 있습니다. 기본 위험 평가 방법론을 사용하여 장치 위험을 평가하기 위한 질문서를 추가하거나 다른 위험 평가 방법론을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 위험 평가 방법론 구성을 참조하십시오.

의료기기 위험을 평가하기 위한 위험 평가 방법론을 구성할 때 다음 사항에 유의하십시오.

- 위험 평가 유형은 잔여 위험이어야 합니다.
- 평가 컨텍스트는 의료 장치 설치 기반 항목 [sn_hcls_medical_device_install_base_item] 테이블에 대해 구성됩니다.
- 위험 평가 방법론을 저장하면 잔여 평가가 생성됩니다. 그런 다음 게시된 수동 요인 또는 질문서를 생성하고 생성된 잔여 평가에 매핑하고 평가 및 방법론을 게시해야 합니다.

  주:
  수동 요인에 대한 문자 제한은 다음과 같습니다.
  - 수동 요소(질문)의 경우 100자
  - 수동 요인 선택(답변)에 대한 50자

- 잔여 위험 등급은 기본적으로 의료 장치 설치 기반 항목 [sn_hcls_medical_device_install_base_item] 테이블의 위험 점수 열(필드)에 매핑됩니다. 따라서 위험 점수가 플레이북에 표시되어 의료 장치를 사용 중으로 설정합니다. 잔여 위험 등급을 의료 장치 설치 기반 항목 [sn_hcls_medical_device_install_base_item] 테이블의 다른 열(필드)로 수정할 수 있습니다.
- 위험 평가를 위한 UI 작업을 뷰에 ServiceNow AI Platform 대해 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 기술 자료에서 Now Support모든 개체 평가를 수행하기 위한 베스트 프랙티스 (KB0826429) 문서를 참조하십시오.

서비스 중 요청에 포함된 의료 기기를 생성하는 프로세스 구성

스크립팅된 확장점을 사용하여 의료 기기에 대한 사용 중 요청이 제출된 후 생성되는 의료 기기를 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

애플리케이션 선택기 사용에 대한 Healthcare Computerized Maintenance Management System 애플리케이션 범위를 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) 애플리케이션은 sn_hcls_cmms #####. CreateDevicesForOnboardCase 스크립트, CreateDevicesForOnboardCase 스크립트 포함 및 CreateDevicesForOnboardCase 확장점.

sn_hcls_cmms. CreateDevicesForOnboardCase 스크립트는 애플리케이션 내에서 기본적으로 사용할 수 있는 의료 장치 서비스 중인 요청 양식을 설정하도록 미리 구성되어 있습니다. 의료 장치 사용 중 요청 케이스를 생성하기 전에 애플리케이션이 sn_hcls_cmms #####. CreateDevicesForOnboardCase 스크립트를 작성하고 다음 제출 워크플로우 논리를 사용하여 기록을 생성하고 기록 중복을 방지합니다.

1. 장치의 일련 번호가 없는 경우 의료 장치를 생성합니다.
2. 의료 장치 모델이 없는 경우 모델을 생성하거나 의료 장치 사용 중 요청 양식에 포함된 대로 의료 장치를 기존 모델과 연결합니다.
3. 의료 장치의 초기 검사를 위한 작업 주문을 생성합니다.
4. 사용 중인 의료 장치 케이스가 종결 완료로 설정된 경우 장치의 상태를 설치됨으로 설정합니다.

확장점을 사용하면 실제로 기본 코드를 변경하지 않고도 사용자 지정 항목을 쉽게 통합할 수 있습니다. 사용자 지정 스크립트를 사용하여 표준 기본 기능을 확장할 수 있습니다. 자세한 내용은 확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장 을 참조하십시오.

스크립팅된 확장점에 대한 기본 시스템에서 구현을 사용할 수 있습니다. 데이터를 수정하고 추가 필드를 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. **API** 이름 열에서 sn_hcls_cmms 검색하여 클릭합니다**. CreateDevicesForOnboardCase**를 사용합니다.
3. 확장점 양식에서 사용자 지정 스크립트 포함을 만들고 등록하여 CreateDevicesForOnboardCase 확장점을 사용할 스크립트 포함을 선택합니다.

   애플리케이션과 함께 제공된 *`CreateDevicesForOnboardCase`* 스크립트 포함을 참조하여 의료 장치 사용 중 케이스를 설정하는 사용자 지정 스크립트 포함을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 Registering custom script includes against the scripted extension points 문서를 참조하십시오.

4. CreateDevicesForOnboardCase 확장점을 구현하는 스크립트 포함에 createDevices,checkForDuplicateDevices, checkForDuplicateDevicesForNewModel, associateToExistingModel, createModel, createInspectionWorkOrders, installDevices 및

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

cancelDevices 메서드를 추가하여 의료 장치 서비스 내 요청 양식의 제출 워크플로우 논리를 사용자 지정합니다.
각 확장점에 대한 여러 구현을 만들고 각 구현에 대한 순서 번호를 제공할 수 있습니다. 가장 낮은 순서 번호의 구현이 먼저 실행됩니다.

사용 중인 의료 장치 사용자 지정

커스터마이제이션	구현
선택한 모델에 고유한 일련 번호가 있는 장치가 포함된 경우에만 의료 장치를 생성하십시오.	구현에 CreateDevicesForOnboardCase 확장점의 createDevices 메서드를 포함합니다.
기존 의료기기 모델 선택 시 의료기기 사용 중 신청에 포함된 의료기기의 일련번호가 존재하는지 확인합니다.	구현에 CreateDevicesForOnboardCase 확장점의 checkForDuplicateDevices 메서드를 포함합니다.
새로운 의료기기 모델을 추가할 때 서비스 중인 의료기기 요청에 포함된 의료기기의 일련번호가 존재하는지 확인하십시오.	구현에 CreateDevicesForOnboardCase 확장점의 checkForDuplicateDevicesForNewModel 메서드를 포함합니다.
사용 중인 의료기기 신청에 포함된 동일한 이름, 일련번호, 제조사의 기존 의료기기 모델이 존재하는지 확인하고, 의료기기 모델을 사용 중인 의료기기 케이스와 연결합니다.	### CreateDevicesForOnboardCase 확장점의 associateToExistingModel 메서드를 포함합니다.
서비스 중인 의료 기기 요청에 포함된 이름, 일련번호, 제조업체 및 설명으로 의료 기기 모델을 생성하고 의료 장치 모델을 사용 중인 의료 기기 케이스와 연결합니다.	구현에 CreateDevicesForOnboardCase 확장점의 createModel 메서드를 포함합니다.
사용 중인 의료기기 케이스에 포함된 각 의료기기의 초기 검사에 대한 작업 주문을 생성합니다.	### CreateDevicesForOnboardCase 확장점의 createInspectionWorkOrders 메서드를 포함합니다.
사용 중인 의료 장치 케이스와 연결된 의료 장치의 상태를 설치됨으로 설정합니다.	### CreateDevicesForOnboardCase 확장점의 installDevices 메서드를 포함합니다.
사용 중인 의료 장치 케이스와 연결된 의료 장치의 상태를 취소됨으로 설정합니다.	### CreateDevicesForOnboardCase 확장점의 cancelDevices 메서드를 포함합니다.

5. 확장점 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 기기에 대한 사용 중인 의료 기기 요청을 제출하는 프로세스 구성

의료 조직의 서비스 포털에서 사용 중인 의료 기기에 대한 요청을 제출하는 프로세스를 구성할 수 있습니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

기본적으로 sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor 역할을 가진 사용자는 의료 조직의 고객 서비스 포털 페이지에서 의료 장치 서비스 내 케이스를 만들 수 있습니다. 이 ***Medical device in-service*** 옵션은 고객 서비스 포털 페이지의 케이스 메뉴에서 사용 중인 의료 장치 케이스를 생성할 수 있습니다.

관리자 역할을 가진 사용자는 기본적으로 사용할 수 있는 기록 생성자를 ***Medical device in-service*** 사용하거나 자체 기록 생성자를 생성하여 서비스 포털에서 사용 중인 의료 장치 케이스를 생성할 수 있습니다. 서비스 카탈로그에 사용 중인 의료 장치 케이스를 생성하기 위한 기록 생성자를 포함하고 서비스 포털 페이지에 서비스 카탈로그를 모듈로 표시할 수 있습니다. 그런 다음 sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor 역할을 가진 사용자가 사용 중인 의료 장치 케이스를 생성하기 위해 모듈을 사용할 수 있도록 지원할 수 있습니다.

기록 생성자 및 서비스 카탈로그에 대한 자세한 내용은 기록 생성자 및 서비스 카탈로그 설정을 참조하십시오.

AEM 요청 검토를 위한 구성 **Healthcare CMMS**

임상 엔지니어가 의료 기기와 관련된 AEM(대체 장비 유지관리)에 대한 검토 요청을 완료할 수 있도록 구성 작업을 수행해야 합니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

의료 장치 **AEM** 검토 요청 구성 작업

작업	설명
의료 장치의 AEM 요청을 검토하기 위한 플레이북을 구성합니다.	의료 기기 모델에 대한 AEM 요청을 검토하기 위해 의료 기기 케이스를 해결하기 위한 단계별 지침을 제공하도록 플레이북을 구성합니다.
AEM 요청을 제출하는 프로세스 구성.	의료 조직의 서비스 포털에서 AEM 요청을 제출하는 프로세스를 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 장치 **AEM** 검토 요청 구성 작업

작업	설명
의료 장치 모델에 대한 AEM의 승인 프로세스를 구성합니다.	의료 장치 AEM 케이스와 연결된 의료 장치 모델에 대한 현재 유지관리 계획의 변경 승인 조건을 정의합니다.

의료 장치에 대한 **AEM** 요청을 검토하기 위한 **Playbook** 구성

(Healthcare CMMS) 애플리케이션에서 AEM(대체 장비 유지관리) 요청을 검토하기 위한 의료 장치 케이스를 해결하기 위한 단계별 지침을 제공하도록 플레이북을 Healthcare Computerized Maintenance Management System 구성합니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

관리자 역할을 가진 사용자는 기능을 사용하여 플레이북플레이북을 ServiceNow AI Platform# 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 프로세스 자동화 디자이너 를 참조하십시오.

애플리케이션의 플레이북은 Healthcare CMMS 플레이북 경험을 사용합니다 CSM 구성 가능 작업 공간 . 기본적으로 이 애플리케이션에는 Healthcare CMMS 임상 엔지니어가 의료 장치 AEM 케이스를 해결할 수 있도록 의료 장치 모델 및 해당 장치에 대한 AEM 요청을 검토하기 위한 플레이북이 포함되어 있습니다.

다음으로 이동하여 플레이북 구성 모두 > 프로세스 자동화 > 프로세스 자동화 디자이너. 기존 프로세스 정의를 선택하거나 의료 장치 케이스와 연결된 플레이북에 대한 새 프로세스 정의를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 프로세스 정의 를 참조하십시오.

주:
의료 장치 AEM 케이스와 연결된 플레이북에 대한 프로세스 정의를 구성할 때 애플리케이션 범위가 애플리케이션 선택기를 Healthcare Computerized Maintenance Management System 사용하도록 설정되어 있는지 확인하십시오. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

AEM 요청을 제출하는 프로세스 구성

의료 조직의 서비스 포털에서 의료 장치 모델에 대한 AEM(대체 장비 유지관리) 검토를 요청하는 프로세스를 구성할 수 있습니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

기본적으로 sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor 역할을 가진 사용자는 의료 조직의 고객 서비스 포털 페이지에서 의료 장치 AEM 케이스를 만들 수 있습니다. 이 *Request AEM*

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

review 옵션은 고객 서비스 포털 페이지의 케이스 메뉴에서 의료 장치 AEM 케이스를 만들 수 있습니다.

관리자 역할을 가진 사용자는 기본적으로 사용할 수 있는 기록 생성자를 *Request AEM review* 사용하거나 자체 기록 생성자를 만들어 서비스 포털에서 의료 장치 AEM 케이스를 만들 수 있습니다. 서비스 카탈로그에 의료 장치 AEM 케이스를 생성하기 위한 기록 생성자를 포함하고 서비스 포털 페이지에 서비스 카탈로그를 모듈로 표시할 수 있습니다. 그런 다음 sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor 역할을 가진 사용자가 모듈을 사용하여 의료 장치 AEM 케이스를 만들 수 있습니다.

기록 생성자 및 서비스 카탈로그에 대한 자세한 내용은 기록 생성자 및 서비스 카탈로그 설정을 참조하십시오.

AEM 요청의 승인 프로세스 구성

의료 장치 AEM 케이스와 연결된 의료 장치 모델에 대한 현재 유지관리 계획의 변경 승인 조건을 정의할 수 있습니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

관리자 역할을 가진 사용자는 의료 장치 AEM 케이스에 대한 결정 조건이 충족되면 AEM(대체 장비 유지관리) 요청에 대한 승인 워크플로우를 시작하도록 결정 테이블을 구성할 수 있습니다. 예를 들어 유지 관리 계획 예약 프로세스의 일부로, 의료 장치 AEM 의 상태가 검토 진행 중으로 설정된 경우 계획을 검토하고 승인하기 위해 특정 사용자에게 AEM 승인 요청을 보내는 조건을 정의할 수 있습니다.

다음으로 이동하여 의료 장치 AEM 케이스에 대한 결정 테이블을 구성합니다. 모두 〉 시스템 정의 〉 결정 테이블. 의료 장치 AEM 케이스에 대한 결정 테이블을 구성할 때 의료 장치 케이스 [sn_hcls_cmms_case] 테이블의 열을 결정 입력으로 연결합니다. 기본적으로 의료 장치 AEM 승인 결정 테이블은 ()Healthcare CMMS 애플리케이션 내에서 Healthcare Computerized Maintenance Management System AEM 요청 승인에 대한 결정 조건을 구성하는 데 사용할 수 있습니다.

의료 장치 **AEM** 승인 비즈니스 규칙 트리거는 임상 엔지니어가 플레이북에서 AEM 요청을 검토하는 동안 승인 요청을 선택하면 실행됩니다. 비즈니스 규칙은 AEM 검토를 위해 승인 워크플로우(사용 가능한 경우)를 트리거합니다. 결정 조건이 충족되면 승인 요청이 모든 승인자에게 전송됩니다. 사용 가능한 승인 워크플로우가 없으면 AEM 요청이 자동으로 승인됩니다.

주:
이 워크플로우 스튜디오 기능을 사용하여 결정 승인 플로우를 구성할 때 의료 장치 케이스 〔sn_hcls_cmms_case〕 테이블에 대해 구성된 승인 필드가 승인 작업의 마지막 수준에 대해서만 승인 으로 설정되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 승인 요청 단계를 참조하십시오.

자세한 내용은 Decision Tables 문서를 참조하십시오.

의료 기기를 서비스 중단으로 설정하도록 구성 **Healthcare CMMS**

임상 엔지니어가 의료 장치에 대한 서비스 중단 요청을 완료할 수 있도록 구성 작업을 수행해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

사용 불가능한 의료 장치 요청 구성 작업

작업	설명
의료 장치 사용 중단을 설정하기 위한 플레이북 구성.	사용 불가능한 의료 기기를 설정하기 위한 단계별 지침을 제공하도록 플레이북을 구성합니다.
의료 기기에 대한 의료 장치 서비스 중단 요청을 제출하는 프로세스 구성.	의료 조직의 서비스 포털에서 의료 장치를 사용하지 않도록 설정하는 요청을 제출하는 프로세스를 구성합니다.

의료 장치 사용 중단을 설정하기 위한 플레이북 구성

() 애플리케이션에서 의료 장치의 서비스 중단을 설정하기 위한 단계별 지침을 제공하도록 플레이북을 구성할 수 있습니다Healthcare Computerized Maintenance Management SystemHealthcare CMMS.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

관리자 역할을 가진 사용자는 기능을 사용하여 플레이북플레이북을 ServiceNow AI Platform# 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 프로세스 자동화 디자이너 를 참조하십시오.

애플리케이션의 플레이북은 Healthcare CMMS 플레이북 경험을 사용합니다 CSM 구성 가능 작업 공간 . 기본적으로 애플리케이션에는 Healthcare CMMS 임상 엔지니어가 사용 불가능한 의료 장치 케이스를 해결하는 데 도움이 되는 사용 불가능한 의료 장치에 대한 플레이북이 포함되어 있습니다.

다음으로 이동하여 플레이북 구성 모두 〉 프로세스 자동화 〉 프로세스 자동화 디자이너. 기존 프로세스 정의를 선택하거나 의료 장치 케이스와 연결된 플레이북에 대한 새 프로세스 정의를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 프로세스 정의 를 참조하십시오.

주:
사용 불가능한 의료 장치 케이스와 관련된 플레이북에 대한 프로세스 정의를 구성할 때 애플리케이션 범위가 애플리케이션 선택기 사용으로 설정되어 Healthcare Computerized Maintenance Management System 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

의료 기기에 대한 의료 장치 서비스 중단 요청을 제출하는 프로세스 구성

의료 조직의 서비스 포털에서 의료 기기를 서비스 중단으로 설정하는 요청을 제출하는 프로세스를 구성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

기본적으로 sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor 역할을 가진 사용자는 의료 조직의 고객 서비스 포털 페이지에서 의료 장치 사용 중단 케이스를 만들 수 있습니다. 이 ***Medical device out-of-service*** 옵션은 고객 서비스 포털 페이지의 케이스 메뉴에서 사용 불가능한 의료 장치 케이스를 만들 수 있습니다.

관리자 역할이 있는 사용자는 기본적으로 사용할 수 있는 기록 생성자를 ***Medical device out-of-service*** 사용하거나 자체 기록 생성자를 생성하여 서비스 포털에서 서비스 중인 의료 장치 케이스를 생성할 수 있습니다. 서비스 카탈로그에 사용 불가능한 의료 장치 케이스를 생성하기 위한 기록 생성자를 포함하고 서비스 포털 페이지에 서비스 카탈로그를 모듈로 표시할 수 있습니다. 그런 다음 sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor 역할을 가진 사용자가 사용 불가능한 의료 장치 케이스를 생성하기 위해 모듈을 사용할 수 있도록 지원할 수 있습니다.

기록 생성자 및 서비스 카탈로그에 대한 자세한 내용은 기록 생성자 및 서비스 카탈로그 설정을 참조하십시오.

의료 장치 문제를 보고하는 프로세스 구성

의료 조직의 서비스 포털에서 의료 장치 문제를 보고하는 프로세스를 구성할 수 있습니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

기본적으로 sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor 역할을 가진 사용자는 의료 조직의 고객 서비스 포털 페이지에서 의료 장치 문제 케이스를 만들 수 있습니다. 이 ***Report medical device issue*** 옵션은 고객 서비스 포털 페이지의 케이스 메뉴에서 의료 장치 문제 케이스를 생성할 수 있습니다.

관리자 역할 또는 기고자가 있는 사용자는 기본적으로 사용 가능한 기록 생성자를 ***Report medical device issue*** 사용하거나 자체 기록 생성자를 생성하여 서비스 포털에서 의료 장치 문제 케이스를 생성할 수 있습니다. 서비스 카탈로그에 의료 장치 문제 케이스를 생성하기 위한 기록 생성자를 포함하고 서비스 포털 페이지에 서비스 카탈로그를 모듈로 표시할 수 있습니다. 그런 다음 sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor 역할을 가진 사용자가 모듈을 사용하여 의료 장치 문제 케이스를 생성하도록 지원할 수 있습니다.

기록 생성자 및 서비스 카탈로그에 대한 자세한 내용은 기록 생성자 및 서비스 카탈로그 설정을 참조하십시오.

에서 의료기 케이스 관리 작업 공간

의료 장치 케이스를 관리하는 데 사용할 작업 공간 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

임상 엔지니어는 다음에서 작업 공간다음 유형의 의료기기 케이스를 관리합니다.

의료 장치 서비스 중 케이스

서비스 포털에서 사용 중인 의료기기 요청을 제출하면 사용 중인 의료기기 케이스가 생성됩니다. 임상 엔지니어는 를 사용하여 작업 공간사용 중인 의료 장치 케이스를 보고 의료 장치에 대한 사용 중인 요청을 완료할 수 있습니다.

의료 장치 AEM 케이스

서비스 포털에서 의료 장치 모델에 대한 AEM(대체 장비 유지 관리) 요청을 검토하기 위한 요청이 제출되면 의료 장치 AEM 케이스가 만들어집니다. 임상 엔지니어는 의료 장치 AEM 케이스를 보고 의료 장치 모델에 대한 AEM 검토 요청을 완료하는 데 사용할 작업 공간 수 있습니다.

의료 장치 문제 케이스

서비스 포털에서 의료 장치 문제가 보고되면 의료 장치 문제 케이스가 생성됩니다. 임상 엔지니어는 의료 장치 문제 케이스를 보고 의료 장치의 시정 유지관리를 수행하여 의료 장치 문제를 해결하는 데 사용할 작업 공간 수 있습니다.

의료 장치 서비스 종료 케이스

서비스 포털에서 의료 기기를 사용 중단으로 설정하는 요청이 제출되면 사용 불가능한 의료 기기 케이스 가 생성됩니다. 임상 엔지니어는 를 사용하여 작업 공간사용 불가능한 의료 장치 케이스를 보고 의료 장치에 대한 사용 불가능한 요청을 완료할 수 있습니다.

에서 의료 장치 케이스의 방문 페이지 보기 작업 공간

임상 엔지니어는 의 작업 공간 방문 페이지를 사용하여 의료 장치 케이스를 빠르게 스캔하고 액세스할 수 있습니다.

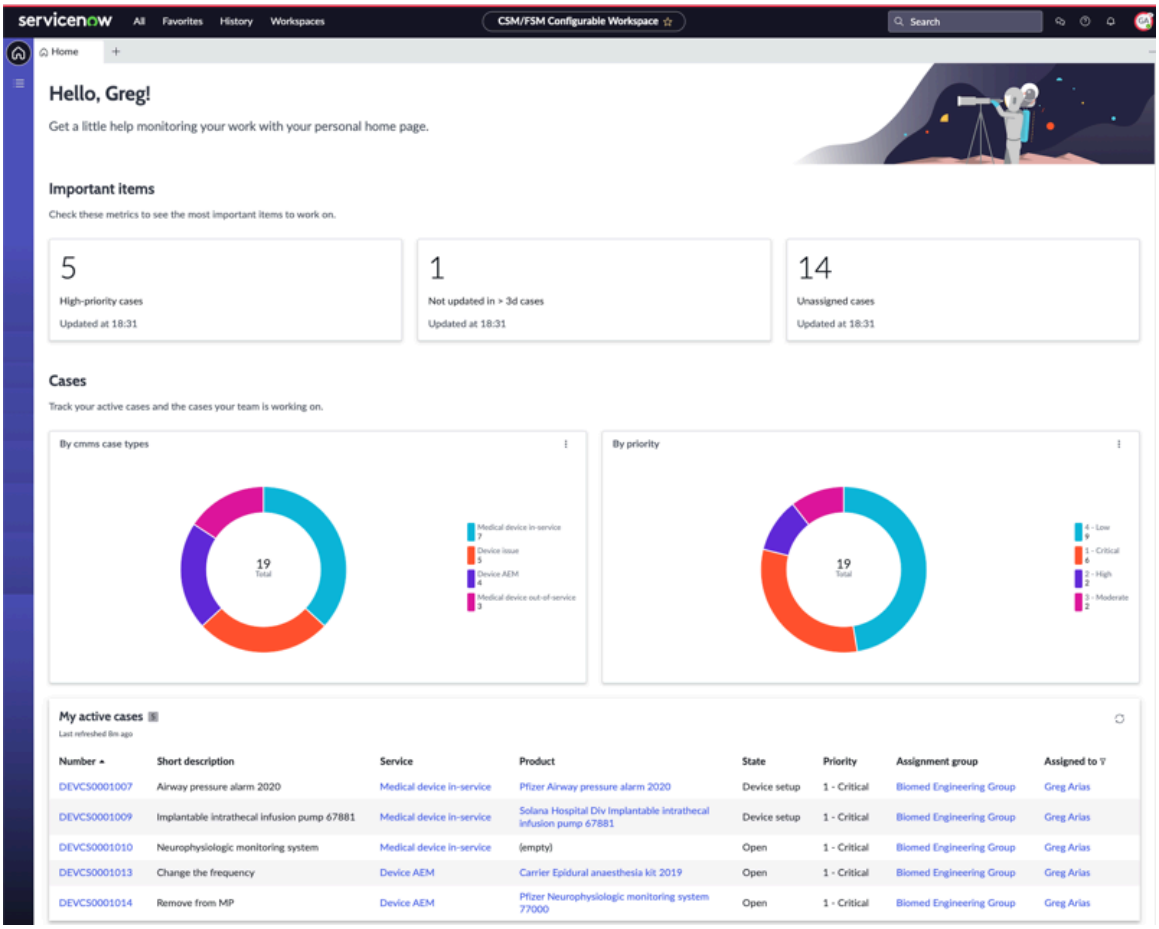
중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

의 작업 공간 방문 페이지에서는 사용자와 사용자의 그룹에 할당된 의료 장치 케이스에 대한 개요를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 장치 관련 케이스 작업 공간 방문 페이지



필요한 역할

임상 엔지니어는 sn_hcls_cmms.clinical_engineer 역할을 가지고 있어야 .작업 공간 자세한 내용은 의료 CMMS 사용자에 대한 역할 할당 문서를 참조하십시오.

방문 페이지 액세스 및 사용

에 Healthcare CMMS액세스하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 *Healthcare CMMS* 〉 작업 공간.

작업 공간 방문 페이지에는 의료 장치 케이스 정보를 표시하는 구성요소와 구성요소 데이터를 추가로 분석하는 시각화가 포함되어 있습니다. 각 시각화는 데이터 소스에 연결됩니다. 예를 들어 새 케이스 구성요소에는 새 케이스에 대한 시각화가 포함되어 있습니다.

임상 엔지니어는 의 방문 페이지에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.작업 공간

- 각 구성요소에 표시되는 케이스 정보를 봅니다.
- 단일 점수 뒤의 케이스 목록을 보려면 각 구성요소를 드릴다운합니다.
- 케이스 목록에서 개별 기록으로 이동합니다.

데이터 보기

작업 공간 의료 장치 케이스의 랜딩 페이지는 의료 관련 케이스의 랜딩 페이지 작업 공간 와 동일하며, 서비스 중인 의료 장치에 대해 생성된 케이스, 의료 장치 모델에 대한 AEM 요청 검토, 의료 장치 문제 해결, 서비스 중단된 의료 장치 등 의료 케이스 관련 데이터를 표시합니다. 자세한 내용은 에서 의료 관련 케이스에 대한 방문 페이지 보기 작업 공간 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
관리자는 의 방문 페이지를 작업 공간 사용자 지정하고 표시되는 데이터를 변경할 수 있습니다.

에서 사용 중인 의료 장치 케이스 관리 작업 공간

사용 중인 의료 장치 케이스를 관리하는 데 사용할 작업 공간 수 있습니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

서비스 포털에서 사용 중인 의료기기 설정 요청이 제출되면 임상 엔지니어가 작업할 수 있는 사용 중인 의료기기 케이스가 생성됩니다. sn_hcls_cmms.clinical_engineer 역할을 가진 임상 엔지니어는 사용 중인 의료기기 요청을 검토하거나, 의료 장치 및 의료 장치 모델을 생성하거나, 의료 장치를 기존 모델과 연결하여 사용 중인 의료 장치 요청을 완료할 수 있습니다.

의료 장치 사용 중인 케이스 작업 관리

작업	설명
액세스 작업 공간.	의 작업 공간 홈페이지를 사용하여 사용 중인 의료 장치 케이스를 빠르게 스캔하고 액세스합니다.
보기 사용 중인 의료 장치 의 케이스 작업 공간.	에서 작업 공간사용 중인 의료기기 케이스를 보고 사용 중인 의료기기에 대한 활동을 완료합니다.
수명주기 이해 사용 중인 의료 장치 케이스.	사용 중인 의료기기 케이스의 다양한 상태를 이해합니다.
에 대한 작업 사용 중인 의료 장치 케이스.	애플리케이션에서 제공되는 Healthcare CMMS 플레이북을 사용하여 사용 중인 의료 장치 케이스를 관리합니다.
의료 기기 위험을 평가합니다.	의료 기기가 사용 중으로 설정되면 위험을 평가하고 평가를 완료하고 평가를 관련 승인자에게 제출합니다.

에서 사용 중인 의료기기 케이스 보기작업 공간

에서 작업 공간사용 중인 의료기기 케이스를 보고 사용 중인 의료기기의 프로세스를 완료합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

의료 기기 사용 중 케이스에 접근할 수 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

프로시저

1. 다음으로 이동하여 열기 작업 공간 모두 〉 *Healthcare CMMS* 〉 작업 공간.
2. 사용자 또는 사용자의 그룹에 할당된 의료 장치 사용 중 케이스를 봅니다.
   - 다음으로 이동하여 사용자에게 할당된 의료 장치 사용 중인 의료 장치 케이스 보기 목록 〉 의료 장치 서비스 중 케이스 〉 내 케이스.
   - 다음으로 이동하여 사용자에게 할당된 모든 사용 중인 의료 장치 오픈 케이스를 봅니다. 목록 〉 의료 장치 서비스 중 케이스 〉 내 오픈 케이스.
   - 그룹으로 이동하여 그룹에 속하지만 누구에게도 할당되지 않은 의료 장치 사용 중 케이스를 봅니다. 목록 〉 의료 장치 서비스 중 케이스 〉 내 그룹 미할당 케이스.
   - 다음으로 이동하여 사용 중인 모든 의료 장치 케이스를 봅니다. 목록 〉 의료 장치 서비스 중 케이스 〉 모두.
3. 보려는 케이스에 대한 링크를 클릭합니다.

결과
선택한 사용 중인 의료기기 케이스 페이지가 다음 구성요소를 표시하는 다른 탭에서 작업 공간 열립니다.

플레이북
: 사용 중인 의료기기 워크플로우를 완료하는 데 사용되는 실행 가능한 활동입니다.

상세 정보
: 사용 중인 의료 기기 케이스의 상세 정보입니다.

작업 주문
: 의료 기기의 초기 검사를 위한 작업 주문입니다.

영향을 받는 설치 기반 항목
: 설치 기반 항목으로 구성된 의료 장치.

사용 중인 의료 장치 케이스는 고객 서비스 케이스를 기반으로 하는 의료 케이스 유형을 나타내는 의료 장치 케이스입니다. 관리자 및 역할의 구성에 따라 사용 중인 의료 장치 케이스에 대해 고객 서비스 케이스와 유사한 추가 탭이 나타날 수 있습니다.

고객 서비스 케이스에 사용할 수 있는 탭에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 케이스 양식을 참조하십시오.

사용 중인 의료기기 케이스의 수명 주기

()Healthcare CMMS 애플리케이션 내의 Healthcare Computerized Maintenance Management System사용 중인 의료기기 케이스는 이행 주기를 거치면서 여러 상태 중 하나가 될 수 있습니다.

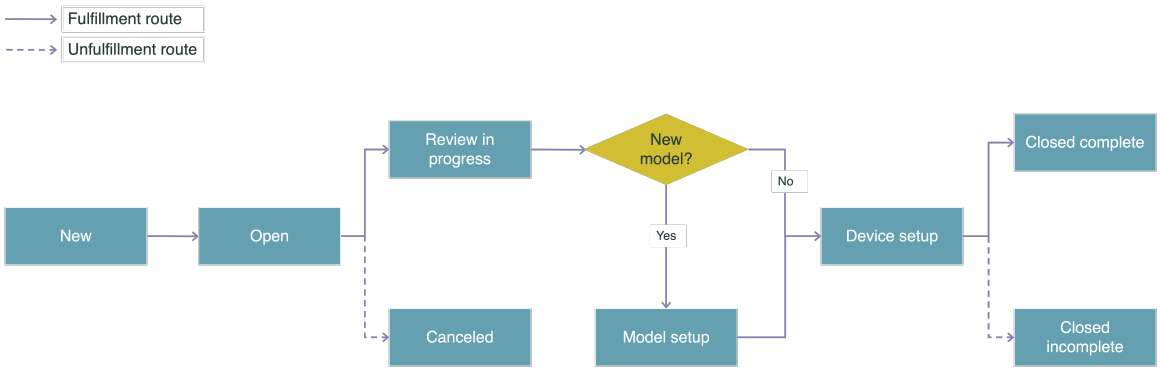
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

다음 다이어그램은 사용 중인 의료기기 케이스의 다양한 상태를 보여줍니다.

사용 중인 의료 장치 케이스 수명주기



사용 중인 의료 장치 케이스 상태

상태	설명
신규	사용 중인 의료 장치 케이스가 생성되었지만 아직 누구에게도 할당되지 않았습니다.
오픈	사용 중인 의료 장치 케이스가 할당됩니다.
검토 진행 중	의료 기기 사용 중 케이스를 임상 엔지니어가 검토하고 있습니다.
모델 설정	새 의료 장치 모델이 생성되고 모델에 대한 유지관리 계획이 생성됩니다. **주:** 모델 설정 상태는 의료 장치에 대한 새 의료 장치 모델이 요청될 때 발생합니다.
장치 설정	의료 기기가 애플리케이션에 추가되고 의료 기기에 대한 위험이 평가되고 의료 기기의 초기 검사를 위한 작업 주문이 완료되고 있습니다.
완료 종결	사용 중인 의료기기 케이스가 해결 코드 및 메모로 종결되고 의료기기의 사용 중 프로세스가 완료되었습니다.
미완료 종결	의료 기기를 사용 중이 아니기 때문에 의료 기기 사용 중 케이스가 불완전으로 표시되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 중인 의료 장치 케이스 상태

상태	설명
취소됨	사용 중인 의료 장치 케이스가 잘못된 요청으로 취소되었습니다.

주:
케이스의 상태가 완료 종결, 미완료 종결 또는 취소됨으로 설정된 경우 사용 중인 의료 장치 케이스를 편집할 수 없습니다.

에서 사용 중인 의료기기 케이스 작업작업 공간

() 애플리케이션에서 사용 가능한 Healthcare Computerized Maintenance Management System 플레이북을 사용하여 사용 중인 의료 장치 케이스를 관리하고 사용 중인 의료 장치 설정 요청을 완료합니다.Healthcare CMMS

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

플레이북 경험을 통해 이행자는 비즈니스 간 워크플로우와 이러한 워크플로우를 완료하는 데 사용되는 실행 가능한 활동에 대한 가시성을 확보할 수 있습니다. 에서 Healthcare CMMS플레이북 경험이 활성화되면 작업 공간사용 중인 의료 장치 케이스에 대한 플레이북 탭이 나타납니다. 플레이북과 상호작용하는 방법에 대한 자세한 내용은 플레이북과 상호작용 섹션을 참조하십시오.

sn_hcls_cmms.clinical_engineer 역할을 가진 임상 엔지니어는 플레이북을 Healthcare CMMS 사용하여 의료 장치에 대한 모든 의료 장치 서비스 중 활동을 완료할 수 있습니다. 사용 중인 의료 장치 케이스가 사용자에게 할당되면 다음에 작업 공간 대한 플레이북 탭에 액세스할 수 있습니다. 워크플로우는 Healthcare CMMS플레이북 탭에서 시작된 모든 활동에 대한 케이스 데이터를 채웁니다. 플레이북에서 스테이지를 선택하여 스테이지와 연결된 활동을 완료할 수 있습니다.

기본적으로 다음 스테이지는 의 플레이북 탭에서 작업 공간sn_hcls_cmms.clinical_engineer 역할을 가진 임상 엔지니어가 사용할 수 있습니다.

Healthcare CMMS사용 중인 의료 장치 케이스에 대한 플레이북 스테이지

스테이지	설명
의료 장치 모델 접수	의료 기기와 연결된 의료 기기 모델을 검토합니다.
유지관리 계획 접수	환자가 선택한 혜택 조사 기본 설정을 캡처하거나 검토하고 사전 승인 활동을 관리합니다.
의료 장치 섭취	사용 중인 의료 기기와 해당 기기의 초기 검사를 위해 생성된 작업 주문을 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare CMMS사용 중인 의료 장치 케이스에 대한 플레이북 스테이지

스테이지	설명
유지관리 계획	사용 중인 의료 기기에 대해 선택한 유지보수 계획을 검토합니다.
검토 및 확인	사용 중인 의료 기기 요청을 종결합니다.

주:
사용 중인 의료기기 케이스의 상태는 플레이북의 스테이지를 완료하면 진행됩니다. 자세한 내용은 사용 중인 의료기기 케이스의 수명 주기 문서를 참조하십시오.

의료 장치 모델 검토

플레이북의 의료 장치 모델 접수 단계에서 서비스 중인 의료 장치 요청에 포함된 의료 장치 모델에 대해 입력한 짧은 설명을 포함하여 이름, 번호 및 제조업체 상세 정보를 검토하여 모델 검토 활동을 완료하고 필요한 경우 상세 정보를 수정합니다.

주:
의료 장치에 필요한 새 모델이 없으면 의료 장치 모델 접수 스테이지가 플레이북에 나타나지 않습니다.

유지관리 계획 관리

플레이북의 유지관리 계획 접수 단계에서 의료 장치에 대한 유지관리 계획 및 일정을 관리하여 유지관리 계획 관리 활동을 완료합니다. 계획 추가를 클릭하고 작업 계획 페이지에서 작업 계획을 생성하여 새 유지 관리 계획을 만들 수 있습니다.

새 근무 계획 페이지에는 필요한 조건과 설정된 조건이 자동으로 채워집니다.

주:
의료 장치에 필요한 새 모델이 없으면 유지관리 계획 접수 스테이지가 플레이북에 나타나지 않습니다.

의료 장치 접수 활동 완료

플레이북의 의료 장치 접수 단계에서 다음 활동을 완료합니다.

1. 장치 검토: 의료 장치 모델에 포함된 의료 장치를 검토하고 필요한 경우 상세 정보를 편집합니다. 또한 의료기기의 위험성도 평가합니다. 위험 평가가 완료되면 장치에 대한 위험 점수가 표시됩니다. 자세한 내용은 의료기기를 사용할 수 있도록 설정할 때의 위험 평가 문서를 참조하십시오.

   의료기기 검토 후 모델에 포함된 각 기기의 초기 검수에 대한 작업 주문이 자동으로 생성됩니다.

2. 작업 주문 검토: 기술자가 장치와 관련된 작업 주문을 완료하면 이 단계를 완료로 표시합니다. 또한 의료 장치 모델과 관련된 모든 작업 주문을 보거나 모두 보기를 클릭하여 다른 작업 주문을 만들 수도 있습니다.

유지관리 계획 검토

플레이북의 유지관리 계획 단계에서 의료 장치 모델에서 자동으로 채워진 장치에 대한 유지관리 계획의 일정을 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 중인 의료기기 요청 종결

플레이북의 검토 및 확인 스테이지에서 다른 모든 활동이 완료될 때까지 기다린 다음, 해결 코드를 선택하고 해결 메모를 추가하여 케이스 종결 활동을 완료합니다.

주:
사용 중인 의료 장치 케이스의 상태가 완료 종결로 설정되면 의료 장치의 상태가 자동으로 설치됨으로 설정됩니다.

의료기기를 사용할 수 있도록 설정할 때의 위험 평가

사용 중인 의료기기를 설정할 때 환자 안전, 식별 및 준수 위험 관리와 관련된 위험을 평가하고 평가를 관련 승인자에게 제출합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

- 관리자는 의료 장치 모델 내에서 사용 중인 의료 기기를 설정하려면 위험 평가 방법론을 구성해야 합니다.
- 의료 기기 사용 중 케이스에 접근할 수 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_hcls_cmms.clinical_engineer 또는 sn_hcls_cmms.sm_agent

이 태스크 정보

에서 위험 작업 공간위험 평가를 수행할 수도 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에서 고급 위험 평가 수행 위험 작업 공간.

주:
의료기기를 사용 중으로 설정하기 위한 위험 평가 방법론은 잔여 위험 평가 유형입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동하여 열기 작업 공간 모두 〉 *Healthcare CMMS* 〉 작업 공간.
2. 다음으로 이동하여 사용자에게 할당된 의료 장치 사용 중인 의료 장치 케이스 보기 목록 〉 의료 장치 서비스 중 케이스 〉 내 케이스.
3. 위험을 평가하려는 의료 기기와 관련된 케이스에 대한 링크를 클릭합니다.
4. 상황별 측면 패널의 기록 상세 정보 창에서 위험 평가를 클릭합니다.
5. 표시되는 대화 상자에서 위험 평가에 대한 링크를 클릭합니다.
6. HCLS 위험 평가 탭에서 평가 시작을 클릭합니다.
7. 위험 평가 탭에서 위험 질문서를 완료하여 의료 기기를 사용 중으로 설정합니다.
8. 검토 및 제출을 클릭합니다.
9. 평가를 완료하고 승인을 위해 보내려면 저장을 클릭한 다음 승인 요청을 클릭합니다.
10. Add Comments(설명 추가) 대화 상자에서 텍스트 상자에 설명을 입력하고 Submit(제출)을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 의료 장치 **AEM** 케이스 관리 작업 공간

의료 장치 AEM 케이스를 관리하는 데 사용할 작업 공간 수 있습니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

의료 장치 모델에 대한 현재 유지 관리 계획을 검토하기 위한 AEM 요청이 서비스 포털에서 제출되면 임상 엔지니어가 작업할 의료 장치 AEM 케이스가 만들어집니다. sn_hcls_cmms.clinical_engineer 역할을 가진 임상 엔지니어는 AEM 요청을 검토하고, 현재 유지 관리 계획을 제거하고, 유지 관리 계획의 일정을 변경하여 AEM 요청을 완료할 수 있습니다.

의료 장치 **AEM** 케이스 관리 작업

작업	설명
액세스 작업 공간.	의 작업 공간 홈 페이지를 사용하여 의료 장치 AEM 케이스를 빠르게 스캔하고 액세스합니다.
보기 의료 장치 AEM 의 케이스 작업 공간.	에서 작업 공간의료 장치 AEM 케이스를 보고 의료 장치 모델과 연결된 AEM 요청을 검토합니다.
수명주기 이해 의료 장치 AEM 케이스.	의료 장치 AEM 케이스의 다양한 상태를 이해합니다.
에 대한 작업 사용 중인 의료 장치 케이스.	애플리케이션에서 사용할 수 있는 플레이북을 사용하여 의료 장치 AEM 케이스를 Healthcare CMMS 관리합니다.

에서 의료 장치 **AEM** 케이스 보기 작업 공간

에서 작업 공간의료 장치 AEM 케이스를 보고 의료 장치 모델에 대한 AEM(대체 장비 유지관리) 요청 검토를 완료합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 장치 AEM 케이스에 대한 액세스 권한이 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

프로시저

1. 다음으로 이동하여 열기 작업 공간 모두 〉 *Healthcare CMMS* 〉 작업 공간.
2. 본인 또는 그룹에 할당된 의료 장치 AEM 케이스를 봅니다.
   - 다음으로 이동하여 사용자에게 할당된 의료 장치 AEM 케이스 보기 목록 〉 의료 장치 **AEM** 케이스 〉 내 케이스.
   - 다음으로 이동하여 사용자에게 할당된 모든 오픈 의료 장치 AEM 케이스 보기 목록 〉 의료 장치 **AEM** 케이스 〉 내 오픈 케이스.
   - 그룹에 속하지만 누구에게도 할당되지 않은 의료 장치 AEM 케이스 보기 목록 〉 의료 장치 **AEM** 케이스 〉 내 그룹 미할당 케이스.
   - 로 이동하여 모든 의료 장치 AEM 케이스를 봅니다. 목록 〉 의료 장치 **AEM** 케이스 〉 모두.
3. 보려는 케이스에 대한 링크를 클릭합니다.

결과
선택한 의료 장치 AEM 케이스 페이지가 다음 구성요소를 표시하는 다른 탭에서 작업 공간 열립니다.

플레이북
: AEM 권장 사항을 완료하는 데 사용되는 실행 가능한 활동입니다.

상세 정보
: 의료 장치 AEM 케이스의 상세 정보입니다.

승인자
: AEM 요청의 승인자입니다.

의료 장치 AEM 케이스는 대신 고객 서비스 케이스를 기반으로 하는 의료 서비스 케이스를 기반으로 하는 의료 장치 케이스의 유형입니다. 관리자 및 역할의 구성에 따라 의료 장치 AEM 케이스에 대해 고객 서비스 케이스와 유사한 추가 탭이 나타날 수 있습니다.

고객 서비스 케이스에 사용할 수 있는 탭에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 케이스 양식을 참조하십시오.

의료 장치 **AEM** 케이스의 수명주기

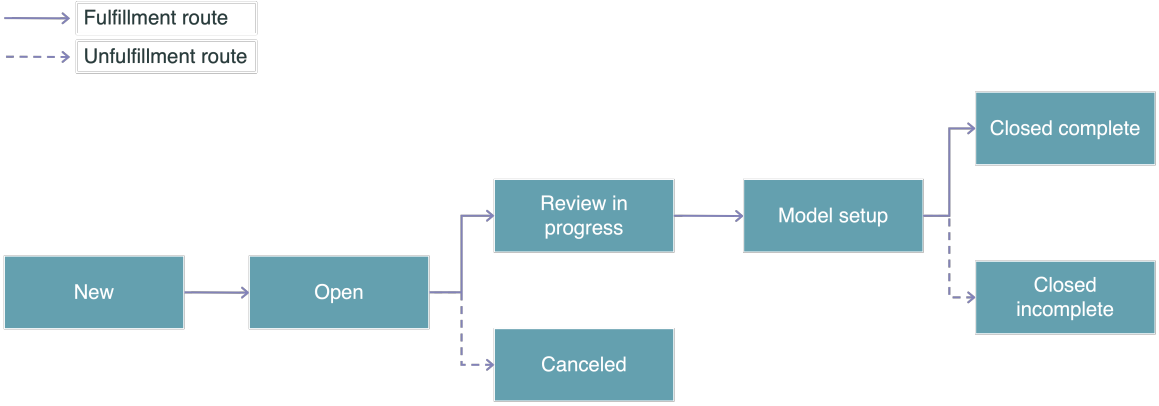
(Healthcare CMMS) 애플리케이션 내의 의료 장치 AEM 케이스는 Healthcare Computerized Maintenance Management System 이행 주기를 진행할 때 여러 상태 중 하나일 수 있습니다.

> **중요사항:**
> Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.
>
> 유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

다음 다이어그램은 의료 장치 AEM 케이스의 다양한 상태를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 장치 **AEM** 케이스 수명주기



의료 장치 **AEM** 케이스 상태

상태	설명
신규	의료 장치 AEM 케이스가 생성되었지만 아직 누구에게도 할당되지 않았습니다.
오픈	의료 장치 AEM 케이스가 할당됩니다.
검토 진행 중	임상 엔지니어가 의료 장치 AEM 케이스를 검토하고 있습니다.
모델 설정	AEM 요청을 기반으로 모델에 대한 새 유지관리 계획이 생성되고 있습니다.
완료 종결	의료 장치 AEM 케이스가 해결 코드 및 메모로 종결되고 AEM 요청의 검토 프로세스가 완료되었습니다.
미완료 종결	AEM 요청이 승인되지 않았기 때문에 의료 장치 AEM 케이스가 미완료로 표시되었습니다.
취소됨	AEM 요청이 잘못되어 의료 장치 AEM 케이스가 취소되었습니다.

주:
케이스의 상태가 완료 종결, 미완료 종결 또는 취소됨으로 설정된 경우 의료 장치 AEM 케이스를 편집할 수 없습니다.

에서 의료 장치 **AEM** 케이스 작업작업 공간

() 애플리케이션에서 사용할 수 있는 Healthcare Computerized Maintenance Management System 플레이북을 사용하여 의료 장치 AEM 케이스를 관리하고 의료 장치 모델에 대한 AEM(대체 장비 유지관리) 요청 검토를 완료합니다.Healthcare CMMS

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

플레이북 경험을 통해 이행자는 비즈니스 간 워크플로우와 이러한 워크플로우를 완료하는 데 사용되는 실행 가능한 활동에 대한 가시성을 확보할 수 있습니다. 에서 Healthcare CMMS플레이북 경험이 활성화되면 작업 공간의료 장치 AEM 케이스에 대한 플레이북 탭이 나타납니다. 플레이북과 상호작용하는 방법에 대한 자세한 내용은 플레이북과 상호작용 섹션을 참조하십시오.

sn_hcls_cmms.clinical_engineer 역할을 가진 임상 엔지니어는 플레이북을 Healthcare CMMS 사용하여 의료 장치 모델에 대한 AEM 요청을 검토하기 위한 모든 활동을 완료할 수 있습니다. 의료 장치 AEM 케이스가 할당된 경우 플레이작업 공간 북 탭에 액세스할 수 있습니다. 워크플로우는 Healthcare CMMS플레이북 탭에서 시작된 모든 활동에 대한 케이스 데이터를 채웁니다. 플레이북에서 스테이지를 선택하여 스테이지와 연결된 활동을 완료할 수 있습니다.

기본적으로 다음 스테이지는 의 플레이북 탭에서 작업 공간sn_hcls_cmms.clinical_engineer 역할을 가진 임상 엔지니어가 사용할 수 있습니다.

Healthcare CMMS의료 장치 **AEM** 케이스에 대한 플레이북 스테이지

스테이지	설명
접수	의료 장치 AEM 케이스 세부 정보를 검토하고, 기존 유지관리 계획을 변경하고, 승인을 위해 AEM 요청을 제출합니다.
AEM 플랜 관리	현재 유지관리 계획에서 의료 장치 모델을 제거합니다.
검토 및 확인	검토 요청을 종결합니다.

주:
플레이북의 스테이지를 완료하면 의료 장치 AEM 케이스의 상태가 진행됩니다. 자세한 내용은 사용 중인 의료기기 케이스의 수명 주기 문서를 참조하십시오.

초기 검토 활동 완료

플레이북의 접수 단계에서 다음 활동을 완료합니다.

1. **AEM** 요청 검토: 의료 장치 모델에 대한 AEM 요청에 대해 입력한 세부 정보를 검토하고 필요한 경우 세부 정보를 업데이트합니다.
2. 승인을 위한 **AEM** 요청 제출: 의료 장치 모델에 필요한 추가 정보를 검토하고 승인을 위해 AEM 요청을 제출합니다. 관리자가 AEM 요청에 대한 승인 워크플로우를 구성한 경우 AEM 요청은 승인을 위해 제출됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AEM 요청 관리

플레이북의 **AEM** 계획 관리 단계에서 사용 가능한 경우 현재 유지관리 계획에서 의료 장치 모델을 제거하여 유지관리 계획에서 제거 활동을 완료합니다.

계획 추가를 클릭하고 작업 계획 페이지에서 작업 계획을 생성하여 새 유지 관리 계획을 만들 수 있습니다.

새 근무 계획 페이지에는 필요한 조건과 설정된 조건이 자동으로 채워집니다.

AEM 요청 종결

플레이북의 검토 및 확인 스테이지에서 다른 모든 활동이 완료될 때까지 기다린 다음, 해결 코드를 선택하고 해결 메모를 추가하여 케이스 종결 활동을 완료합니다.

에서 의료 장치 문제 케이스 관리 작업 공간

를 사용하여 작업 공간의료 장치 문제 케이스를 관리할 수 있습니다.

> **중요사항:**
> Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.
>
> 임상 장치 관리에서 유지관리 및 서비스 워크플로우를 사용하려면 현장 서비스 관리를 참조하십시오. Clinical Device Management에서 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 참조하십시오 Enterprise Asset Management for Healthcare .

서비스 포털에서 의료 장치 문제가 보고되면 연결된 ServiceNow 인스턴스에 의료 장치 문제 케이스가 생성됩니다.

sn_hcls_cmms.clinical_engineer 역할을 가진 임상 엔지니어는 의료 장치 문제 케이스를 해결하여 의료 기기의 시정 유지관리를 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 의료 장치 문제 케이스에 대한 작업 문서를 참조하십시오.

의료 장치 문제 케이스에 대한 작업

의료기기의 시정 유지관리를 위해 의료기기 문제 케이스에 대한 업무를 수행합니다.

시작하기 전에

> **중요사항:**
> Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.
>
> 임상 장치 관리에서 유지관리 및 서비스 워크플로우를 사용하려면 현장 서비스 관리를 참조하십시오. Clinical Device Management에서 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 참조하십시오 Enterprise Asset Management for Healthcare .

필요한 역할: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

프로시저

1. 의 홈페이지 사용 작업 공간 빠르게 스캔하고 액세스하기 위해 의료 장치 문제 케이스.
2. 보기 의료 장치 문제 의 케이스 작업 공간.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 옵션: 작업 주문을 생성하여 의료 장치 문제를 해결하는 데 필요한 작업의 특성을 지정합니다.
4. 닫기 의료 장치 문제 케이스.

에서 의료 장치 문제 케이스 보기 작업 공간

에서 작업 공간의료 장치 문제 케이스를 확인하여 의료 장치에 대해 보고된 문제를 해결합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

의료 장치 문제 케이스에 접근할 수 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

프로시저

1. 다음으로 이동하여 열기 작업 공간 모두 〉 *Healthcare CMMS* 〉 작업 공간.
2. 사용자 또는 그룹에 할당된 의료 장치 문제 케이스를 확인합니다.
   - 다음으로 이동하여 사용자에게 할당된 의료 장치 문제 케이스 보기 목록 〉 의료 장치 문제 케이스 〉 내 케이스.
   - 다음으로 이동하여 사용자에게 할당된 모든 미해결 의료 장치 문제 케이스를 봅니다. 목록 〉 의료 장치 문제 케이스 〉 내 오픈 케이스.
   - 그룹에 속하지만 누구에게도 할당되지 않은 의료 장치 문제 케이스를 다음으로 이동하여 봅니다. 목록 〉 의료 장치 문제 케이스 〉 내 그룹 미할당 케이스.
   - 다음으로 이동하여 모든 의료 장치 문제 케이스를 봅니다. 목록 〉 의료 장치 문제 케이스 〉 모두.
3. 보려는 케이스에 대한 링크를 클릭합니다.

결과
선택한 의료 장치 문제 케이스 페이지가 다음 구성요소를 표시하는 다른 탭에서 작업 공간 열립니다.

상세 정보

의료 장치 AEM 케이스의 상세 정보입니다.

작업 주문

임상 엔지니어 기술자가 필요한 작업을 수행하고 의료 장치 문제를 해결하기 위한 작업 주문입니다.

영향을 받는 설치 기반 항목

설치 기반 항목으로 구성된 의료 장치.

의료 장치 문제 케이스는 고객 서비스 케이스를 기반으로 하는 의료 서비스 케이스를 기반으로 하는 의료 장치 케이스 유형입니다. 관리자 및 역할의 구성에 따라 의료 장치 문제 케이스에 대해 고객 서비스 케이스와 유사한 추가 탭이 나타날 수 있습니다.

고객 서비스 케이스에 사용할 수 있는 탭에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 케이스 양식을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 장치 문제 케이스의 수명주기

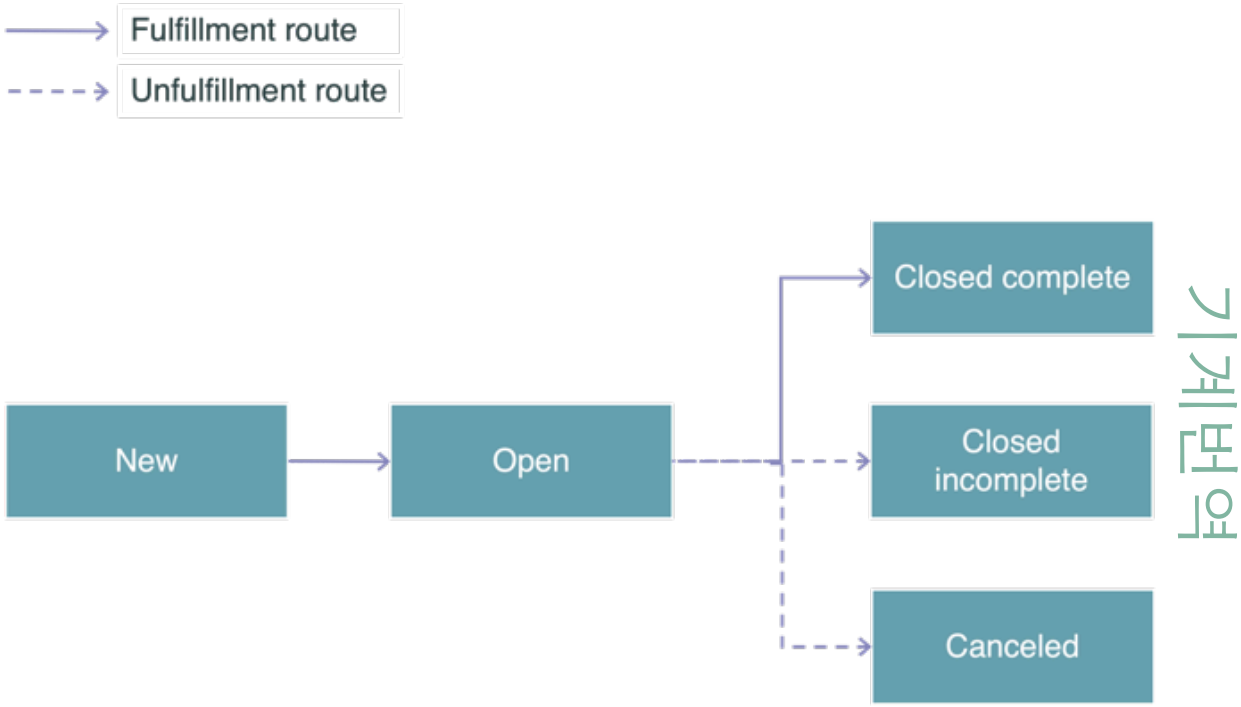
()Healthcare CMMS 애플리케이션 내의 의료 장치 문제 케이스는 Healthcare Computerized Maintenance Management System 이행 주기를 거치면서 여러 상태 중 하나가 될 수 있습니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

다음 다이어그램은 의료 장치 문제 케이스의 다양한 상태를 보여줍니다.

의료 장치 문제 케이스 수명주기



의료 장치 문제 케이스 상태

상태	설명
신규	의료 장치 문제 케이스가 생성되었지만 아직 누구에게도 할당되지 않았습니다.
오픈	의료 장치 문제 케이스가 할당됩니다.
완료 종결	해결 코드와 메모, 그리고 의료 장치에 대한 문제가 해결된 상태로 의료 장치 문제 케이스가 종결되었습니다.
미완료 종결	문제가 해결되지 않았기 때문에 의료 장치 문제 케이스가 미완료로 표시되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 장치 문제 케이스 상태

상태	설명
취소됨	의료 장치 문제 케이스가 잘못된 요청이므로 취소되었습니다.

주:
케이스의 상태가 완료 종결, 미완료 종결 또는 취소됨으로 설정된 경우 의료 장치 문제 케이스를 편집할 수 없습니다.

의료 장치 문제 케이스에 대한 작업 주문 생성

작업 주문을 생성하여 의료 장치 문제 케이스를 해결하는 데 필요한 작업의 특성을 지정합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

필요한 역할: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

프로시저

1. 다음으로 이동하여 열기 작업 공간 모두 〉 *Healthcare CMMS* 〉 작업 공간.
2. 이동 목록 〉 의료 장치 문제 케이스 〉 모두.
3. 작업 주문을 생성하려는 케이스에 대한 링크를 클릭합니다.
4. 상세 정보 탭에서 작업 주문 생성을 클릭합니다.
5. 작업 주문 탭의 간단한 설명 및 설명 필드에서 요청된 작업을 설명합니다.
6. 작업이 필요한 위치, 작업 주문을 생성하기 위한 템플릿, 작업 주문을 완료하는 데 필요한 기술 등의 기타 상세 정보를 입력합니다.
7. 예약 섹션의 요청 기한 필드에서 을 클릭하고 작업 주문을 완료해야 하는 날짜 및 시간 입력을 선택합니다.
8. 적격성 평가 준비(**Ready For** Qualification)를 클릭합니다.

결과
작업 주문 작업이 자동으로 생성됩니다. 작업 주문의 간단한 설명, 설명, 위치가 작업에 복사됩니다.

다음에 수행할 작업
그러면 sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician 역할을 가진 사용자가 작업 주문 작업을 완료할 수 있습니다. 자세한 내용은 Manage work orders 문서를 참조하십시오.

작업 주문 작업이 완료되면 케이스를 종결할 수 있습니다. 자세한 내용은 의료 장치 문제 케이스 종결 문서를 참조하십시오.

의료 장치 문제 케이스 종결

의료 장치 문제 케이스의 해결 상세 정보를 입력하고 의료 장치 문제 케이스를 종결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

필요한 역할: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

이 태스크 정보

연결된 작업 주문이 완료되고 의료 장치 문제가 해결되면 케이스를 종결할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동하여 열기 작업 공간 모두 〉 *Healthcare CMMS* 〉 작업 공간.
2. 이동 목록 〉 의료 장치 문제 케이스 〉 모두.
3. 종결하려는 케이스에 대한 링크를 클릭합니다.
4. 상세 정보 탭의 종결 처리 정보 섹션에 있는 해결 코드 목록에서 해결 코드를 선택하여 케이스의 해결 상태를 나타냅니다.
5. 해결 메모 필드에 종결과 관련된 정보를 입력합니다.
6. 케이스 종결을 클릭합니다.

에서 사용 불가능한 의료 장치 케이스 관리 작업 공간

를 사용하여 작업 공간사용 불가능한 의료 장치 케이스를 관리할 수 있습니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

서비스 포털에서 의료 기기를 사용 중단으로 설정하는 요청이 제출되면 임상 엔지니어가 작업할 수 있는 의료 기기 사용 중단 케이스가 생성됩니다. sn_hcls_cmms.clinical_engineer 역할을 가진 임상 엔지니어는 의료 장치의 사용 중단 설정을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Healthcare Computerized Maintenance Management System - 의료 장치 사용 중단 시나리오 문서를 참조하십시오.

의료 장치 사용 불가능 케이스 관리 작업

작업	설명
액세스 작업 공간.	의 작업 공간 홈페이지를 사용하여 사용 불가능한 의료 장치 케이스를 빠르게 스캔하고 액세스합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 장치 사용 불가능 케이스 관리 작업

작업	설명
보기 사용 불가능한 의료 장치 의 케이스 작업 공간.	에서 작업 공간사용 불가능한 의료 기기 케이스를 보고 의료 기기에 대한 사용 불가능한 활동을 완료합니다.
수명주기 이해 사용 불가능한 의료 장치 케이스.	사용 불가능한 의료기기 케이스의 다양한 상태를 이해합니다.
에 대한 작업 사용 불가능한 의료 장치 케이스.	애플리케이션에서 제공되는 Healthcare CMMS 플레이북을 사용하여 사용 불가능한 의료 장치 케이스 를 관리합니다.

에서 사용 불가능한 의료 장치 케이스 보기 작업 공간

에서 작업 공간사용 불가능한 의료 장치 케이스를 확인하여 의료 기기를 사용 중단으로 설정하는 프로세스를 완료합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

사용 불가능한 의료 장치 케이스에 접근할 수 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

프로시저

1. 다음으로 이동하여 열기 작업 공간 모두 〉 *Healthcare CMMS* 〉 작업 공간.
2. 사용자 또는 그룹에 할당된 사용 불가능한 의료 장치 케이스를 확인합니다.
   - 다음으로 이동하여 사용자에게 할당된 의료 장치 사용 불능 케이스를 봅니다. 목록 〉 의료 장치 서비스 종료 케이스 〉 내 케이스.
   - 다음으로 이동하여 사용자에게 할당된 미해결 의료 장치 사용 외 케이스를 모두 봅니다. 목록 〉 의료 장치 서비스 종료 케이스 〉 내 오픈 케이스.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 그룹으로 이동하여 그룹에 속하지만 누구에게도 할당되지 않은 서비스 중인 의료 장치 케이스 를 봅니다. 목록 〉 의료 장치 서비스 종료 케이스 〉 내 그룹 미할당 케이스.
- 다음으로 이동하여 모든 의료 장치 미사용 케이스 보기 목록 〉 의료 장치 서비스 종료 케이스 〉 모두.

3. 보려는 케이스에 대한 링크를 클릭합니다.

결과
선택한 의료 기기 사용 불가능 케이스 페이지가 다음 구성요소를 표시하는 다른 탭에서 작업 공간 열립니다.

플레이북
: 사용 불가능한 의료 장치 워크플로우를 완료하는 데 사용되는 실행 가능한 활동입니다.

상세 정보
: 사용 불가능한 의료 장치 케이스의 상세 정보입니다.

작업 주문
: 의료 기기의 초기 검사를 위한 작업 주문입니다.

영향을 받는 설치 기반 항목
: 설치 기반 항목으로 구성된 의료 장치.

사용 불가능한 의료 장치 케이스는 고객 서비스 케이스를 기반으로 하는 의료 케이스 유형의 의료 장치 케이스입니다. 관리자 및 역할의 구성에 따라 사용 불가능한 의료 장치 케이스 에 대해 고객 서비스 케이스와 유사한 추가 탭이 나타날 수 있습니다.

고객 서비스 케이스에 사용할 수 있는 탭에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 케이스 양식을 참조하십시오.

사용 불가능한 의료 장치 케이스의 수명 주기

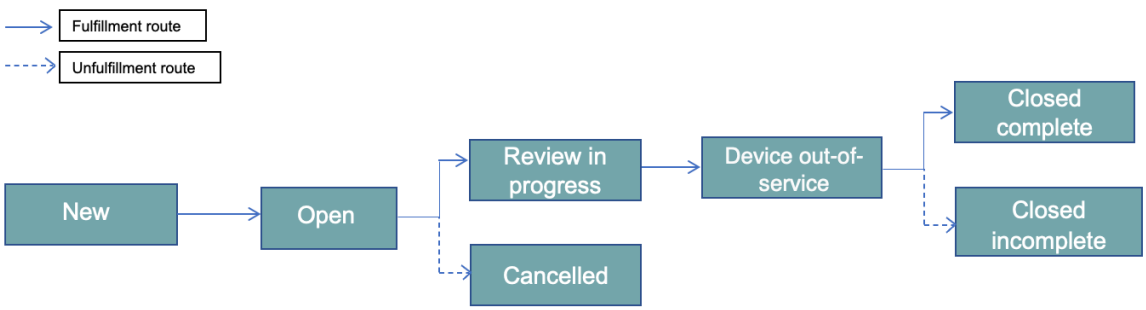
(Healthcare CMMS) 애플리케이션 내의 Healthcare Computerized Maintenance Management System사용 불가능한 의료 장치 케이스는 이행 주기를 거치면서 여러 상태 중 하나가 될 수 있습니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

다음 다이어그램은 사용 불가능한 의료 기기 케이스의 다양한 상태를 보여줍니다.

사용 불가능한 의료 장치 케이스 수명주기



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 불가능한 의료 장치 케이스 상태

상태	설명
신규	사용 불가능한 의료 장치 케이스 가 생성되었지만 아직 누구에게도 할당되지 않았습니다.
오픈	사용 불가능한 의료 장치 케이스가 할당되었습니다.
검토 진행 중	임상 엔지니어가 의료 장치 사용 중단 케이스를 검토하고 있습니다.
사용 불가능한 의료 장치	의료 장치에 대한 모든 작업 주문을 취소하고 의료 장치를 사용 불가로 설정합니다.
완료 종결	사용 불가능한 의료 장치 케이스가 해결 코드 및 메모로 종결되고 의료 장치의 사용 불가능한 프로세스가 완료되었습니다.
미완료 종결	의료 기기가 사용 불가로 설정되지 않았기 때문에 사용 불가능한 의료 장치 케이스가 미완료로 표시되었습니다.
취소됨	의료 장치 서비스 안 됨 케이스가 잘못된 요청으로 취소되었습니다.

에서 사용 불가능한 의료 장치 케이스 작업 작업 공간

() 애플리케이션에서 사용 가능한 Healthcare Computerized Maintenance Management System 플레이북을 사용하여 사용 불가능한 의료 장치 케이스를 관리하고 의료 장치를 사용 불가능한 상태로 설정하는 요청을 완료합니다.Healthcare CMMS

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

플레이북 경험을 통해 이행자는 비즈니스 간 워크플로우와 이러한 워크플로우를 완료하는 데 사용되는 실행 가능한 활동에 대한 가시성을 확보할 수 있습니다. 에서 Healthcare CMMS플레이북 경험이 활성화되면 작업 공간사용 불가능한 의료 장치 케이스에 대한 플레이북 탭이 나타납니다. 플레이북과 상호작용하는 방법에 대한 자세한 내용은 플레이북과 상호작용 섹션을 참조하십시오.

sn_hcls_cmms.clinical_engineer 역할을 가진 임상 엔지니어는 플레이북을 Healthcare CMMS 사용하여 의료 장치에 대한 모든 비서비스 활동을 완료할 수 있습니다. 사용 불가능한 의료 장치 케이스가 사용자에게 할당된 경우 **Playbook**작업 공간 탭에 액세스할 수 있습니다. 워크플로우는 Healthcare CMMS플레이북 탭에서 시작된 모든 활동에 대한 케이스 데이터를 채웁니다. 플레이북에서 스테이지를 선택하여 스테이지와 연결된 활동을 완료할 수 있습니다.

기본적으로 다음 스테이지는 의 플레이북 탭에서 작업 공간sn_hcls_cmms.clinical_engineer 역할을 가진 임상 엔지니어가 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
사용 불가능한 의료 장치 케이스의 상태는 플레이북의 스테이지를 완료하면 진행됩니다. 자세한 내용은 사용 불가능한 의료 장치 케이스의 수명 주기 문서를 참조하십시오.

초기 검토 활동 완료

플레이북의 사용 불가능한 의료 장치 스테이지에서 다음 활동을 완료합니다.

1. 의료 장치 상세 정보 검토: 의료 장치 모델에 대한 의료 장치 상세 정보를 검토하고 필요한 경우 상세 정보를 업데이트합니다.

   의료기기를 검토하고 승인하면 모델에 포함된 각 기기의 초기 검사에 대한 작업 주문이 자동으로 생성됩니다.

2. 작업 주문 취소: 각 의료 장치에 대한 작업 주문을 검토하고 취소합니다.
3. 의료 장치를 사용하지 않도록 설정: 의료 장치를 사용하지 않음으로 설정합니다.
4. 폐기 작업 주문: 서비스가 중단된 장치에 대한 폐기 작업 주문을 생성합니다.

서비스 외 요청 종결

플레이북의 검토 및 확인 스테이지에서 다른 모든 활동이 완료될 때까지 기다린 다음, 해결 코드를 선택하고 해결 메모를 추가하여 케이스 종결 활동을 완료합니다.

의료 장치에 대한 요청 생성

서비스 중인 의료 기기를 설정하거나, 대체 장비 유지관리(AEM)를 검토하거나, 의료 기기 문제를 해결하거나, 서비스 포털에서 의료 기기를 서비스 중단으로 설정하기 위한 요청을 생성합니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

관리자는 의료 장치에 대한 서비스 요청 유형에 따라 의료 장치 케이스를 생성하는 옵션을 구성할 수 있습니다. 각 요청 유형에 대한 제출 양식은 관리자가 구성합니다.

sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor 역할을 가진 사용자는 고객 서비스 포털 페이지의 케이스 메뉴에서 기본적으로 사용할 수 있는 다음 옵션을 사용하여 의료 장치에 대한 서비스를 요청할 수 있습니다.

사용 중인 의료 장치
: 의료 기기를 사용 중으로 설정하고 기기를 유지관리 계획과 연결하도록 요청합니다.

AEM 검토 요청
: 의료 장치 모델과 관련된 현재 유지관리 계획 변경 사항을 검토하도록 요청합니다.

의료 장치 문제 보고
: 의료 장치 문제를 보고하고 문제 해결을 위한 시정 유지관리를 요청합니다.

사용 불가능한 의료 장치
: 의료 기기를 사용할 수 없게 설정하도록 요청합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요청이 제출되면 연결된 ServiceNow 인스턴스에 해당 의료기기 케이스가 생성됩니다. 그런 다음 임상 엔지니어가 케이스를 작업합니다. 자세한 내용은 에서 의료기 케이스 관리 작업 공간 문서를 참조하십시오.

Healthcare Computerized Maintenance Management System 참조

참조 주제는 ()Healthcare CMMS 구성요소에 대한 Healthcare Computerized Maintenance Management System 추가 정보를 제공합니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

Healthcare Computerized Maintenance Management System와 함께 설치되는 구성요소

(Healthcare CMMS) 애플리케이션을 설치하면 Healthcare Computerized Maintenance Management System 테이블, 사용자 역할, 플러그인, ServiceNow Store 애플리케이션, 비즈니스 규칙 등 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

에 설치되는 역할 **Healthcare CMMS**

역할	설명	포함하는 역
sn_hcls_cmms.case_creator	의료 장치 케이스를 생성할 수 있는 접근 권한을 부여합니다.	sn_hcls_cr
sn_hcls_cmms.case_viewer	의료 장치 케이스를 볼 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	안 함
sn_hcls_cmms.임상_엔지니어	의료 장치 모델 및 설치 기반 항목에 대한 유지관리 계획을 만들고 업데이트합니다. 의료 기기 케이스에서 작동합니다.	• sn_cust • sn_hcls_

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 설치되는 역할 **Healthcare CMMS**

역할	설명	포함하는 역
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin	애플리케이션에 액세스할 Healthcare CMMS 수 있는 사용자를 관리합니다.	• sn_hcls_ • sn_risk_ • wm_adr
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician	의료 장치 위치에서 작업하고 사용된 부품 및 부대 비용을 포함하여 작업 주문 양식에 세부 정보를 기록합니다.	• sn_hcls. • sn_hcls. • sn_hcls_ • wm_age
sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor	임상의로서 조직에 대한 의료 장치 케이스를 만듭니다. 주: 조직(비즈니스 위치)에 대한 의료 장치 케이스를 생성하려면 sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor 역할을 가진 사용자가 조직의 구성원이어야 하며 위치 기고자 책임 유형이 할당되어야 합니다. 조직과 조직 구성원의 매핑은 조직 구성원 [sn_csm_service_organization_member] 테이블에 포함됩니다.	• sn_cust • sn_hcls. • sn_hcls. • sn_hcls_
sn_hcls_cmms.sm_agent	모든 장치 데이터 및 의료 장치 케이스에 액세스하고 조회합니다.	• model_r • sn_fsm_ • sn_hcls. • sn_hcls. • sn_hcls_ • sn_risk_ • sn_risk_

설치되는 테이블

애플리케이션에 설치된 **Healthcare CMMS** 테이블

테이블	설명
의료 기기 케이스 [sn_hcls_cmms_case]	의료 장치 케이스를 보관합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치된 플러그인

에 설치된 플러그인 **Healthcare CMMS**

플러그인	설명
현장 서비스가 포함된 고객 서비스 관리 (com.snc.csm_fsm_integration)	와 애플리케이션 간의 Healthcare CMMS 통합을 활성화하고 에서 계정, 접촉 창구, 파트너, 파트너 접촉 창구 및 소비자 정보를 고객 서비스 사용할 수 있도록 현장 서비스 관리현장 서비스 관리 합니다.

ServiceNow Store 설치된 애플리케이션

ServiceNow Store 에 설치된 애플리케이션 **Healthcare CMMS**

애플리케이션	설명
Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls)	환자 360도 뷰, 동의 관리 및 디지털 문서를 포함한 데이터 모델과 중요한 디지털 건강 기능을 제공하여 의료 서비스를 더 잘 처리합니다.
GRC: 고급 위험 (com.sn_risk_advanced)	의사 결정권자가 위험을 식별, 평가, 대응 및 지속적으로 모니터링하여 비즈니스 운영에 미치는 부정적인 영향을 방지할 수 있도록 합니다.
GRC: 공통 작업 공간 요소 (sn_grc_workspace)	에서 기능을 사용할 수 고급 위험 있도록 합니다 CSM 구성 가능 작업 공간.
의료 CDM용 퍼포먼스 분석 콘텐츠 팩 (sn_hcls)	와 별도로 ServiceNow Store의료 CDM용 퍼포먼스 분석 컨텐츠 팩을 설치하십시오. 의료 임상 장치 관리 애플리케이션을 위한 퍼포먼스 분석 기능 및 대시보드를 제공합니다. 대시보드는 임상 엔지니어링 팀이 CMMS 애플리케이션의 모든 메트릭을 참조할 수 있도록 가시성을 제공합니다.

설치되는 비즈니스 규칙

에 설치된 비즈니스 규칙 **Healthcare CMMS**

비즈니스 규칙	테이블	규칙 기준	설명
검사 WO 생성	의료 기기 케이스 [sn_hcls_cmms_case]	비동기 업데이트	연결된 의료 장치 사용 중 케이스의 상태가 장치 설정으로 설정된 경우 의료 기기의 초기 검사를 위한 작업 주문을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 설치된 비즈니스 규칙 **Healthcare CMMS**

비즈니스 규칙	테이블	규칙 기준	설명
장치를 설치됨으로 표시	의료 기기 케이스 [sn_hcls_cmms_case]	비동기 업데이트	연결된 서비스 중인 의료기기 케이스의 상태가 각각 종결, 완료 또는 취소로 설정된 경우 의료기기의 설치 상태를 설치됨 또는 취소됨으로 설정합니다.
의료 장치 모델 설정	의료 기기 케이스 [sn_hcls_cmms_case]	업데이트 전	의료 기기에 대한 의료 장치 모델이 존재하지 않고 연결된 사용 중인 의료 기기 케이스의 상태가 모델 설정으로 설정된 경우 의료 장치 모델을 생성합니다.
의료 장치 AEM 승인 트리거	의료 기기 케이스 [sn_hcls_cmms_case]	비동기 업데이트	사용 가능한 경우 AEM(대체 장비 유지관리) 요청에 대한 승인 워크플로우를 트리거합니다.

도메인 분리 및 **Healthcare Computerized Maintenance Management System**

()Healthcare CMMS에 대한 Healthcare Computerized Maintenance Management System 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

중요사항:
Xanadu 릴리스부터 Healthcare Computerized Maintenance Management System는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 지원 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 기술 자료에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 Now Support 참조하십시오.

유지관리 및 서비스 워크플로우 또는 인벤토리 및 관리 워크플로우를 사용하려면 문서를 임상 장치 관리참조하십시오.

지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

이 애플리케이션에는 Healthcare CMMS AEM을 포함한 의료 장치 케이스, 서비스 중, 장치 문제 케이스 및 서비스 외 장치와 같은 트랜잭션 데이터에 대한 도메인 분리가 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare CMMS에서 도메인 분리가 작동하는 방식

애플리케이션을 사용하여 Healthcare CMMS 의료 장치 요청을 제기하는 고객의 경우 생성된 케이스에서 로그인한 사용자의 세션에서 도메인이 설정되고 연결된 의료 서비스 데이터 내에 도메인이 설정됩니다.

사용 사례

의료 서비스 제공자가 의료 데이터를 도메인별로 구분하여 보유하는 경우 의료 서비스 요청 및 해당 이행 작업은 해당 고객 도메인과 연결됩니다.

의료 행위

의료 서비스 운영 애플리케이션을 사용하여 의료 팀 운영 작업을 간소화하고 최적화합니다 ServiceNow# .

Healthcare Operations에는 다음과 같은 애플리케이션이 포함됩니다.

의료 운영 코어
: 병원이 운영을 간소화하고 자동화할 수 있는 기반을 제공합니다.

의료 IT용 케어 팀 운영
: 의료 IT 문제를 보고하고 이행하기 위한 케이스 유형을 포함합니다.

생물의학용 의료 팀 운영
: 생물의학 문제를 보고하고 이행하기 위한 케이스 유형을 포함합니다.

Environmental Services를 위한 복지 팀 운영
: 환경 서비스 문제를 보고하고 이행하기 위한 케이스 유형을 포함합니다.

Facilities를 위한 복지 팀 운영
: 시설 문제를 보고하고 이행하기 위한 케이스 유형을 포함합니다.

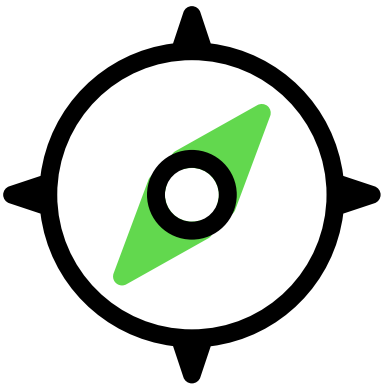
의료 운영 코어

Healthcare Operations Core는 병원이 운영을 간소화하고 자동화할 수 있는 기반을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

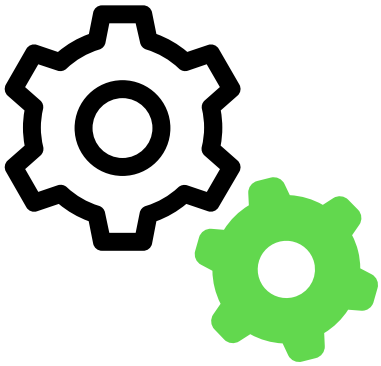
시작하기

탐색



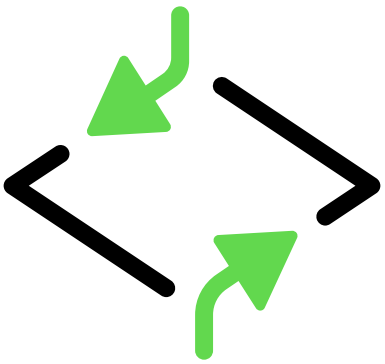
Healthcare Operations Core의 이점과 사용 방법에 대해 자세히 알아보세요.

구성



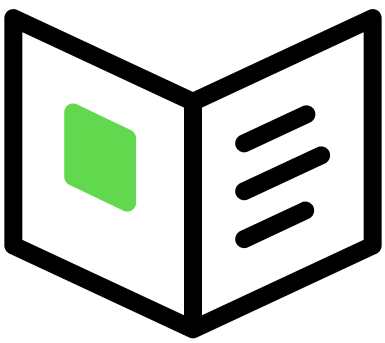
Healthcare Operations Core를 설치하고 환경을 구성합니다.

포털



운영 지원 요청을 생성하고 팀 전체에 대한 가시성을 확보합니다.

참조



필드, 테이블 및 속성과 같은 의료 운영 핵심 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 질문하고 다음에 대한 다른 자원을 살펴보십시오. 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

의료 운영 코어 탐색

애플리케이션을 사용하여 의료 운영 코어 치료 팀이 효율적이고 효과적으로 협력하여 환자 중심 치료를 제공할 수 있는 방법에 대해 알아봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare Operations Core 개요

의료 운영 코어 는 운영 프로세스를 간소화하고 최적화하여 의료 팀의 운영 요구 사항을 효율적이고 조정된 방식으로 제공할 수 있도록 설계되었습니다.

이 애플리케이션은 임상의에게 일상적인 운영과 관련된 문제를 보고하고 추적할 수 있는 수단을 제공하여 환자를 돌볼 수 있는 시간을 제공합니다. 이 프레임워크는 병원이 비효율적인 수동 프로세스를 제거하고, 환자 안전 위험을 줄이며, 문제를 적시에 해결하고 중요한 작업을 완료하여 임상의와 환자 경험을 개선하는 데 도움이 됩니다.

IT 및 Biomed 의료 운영 코어 와 같은 지원 서비스 부서와 통합하여 모든 치료 팀 작업이 잘 조정되고 지원되도록 합니다.

다음 애플리케이션과 함께 사용할 수 있습니다.의료 운영 코어

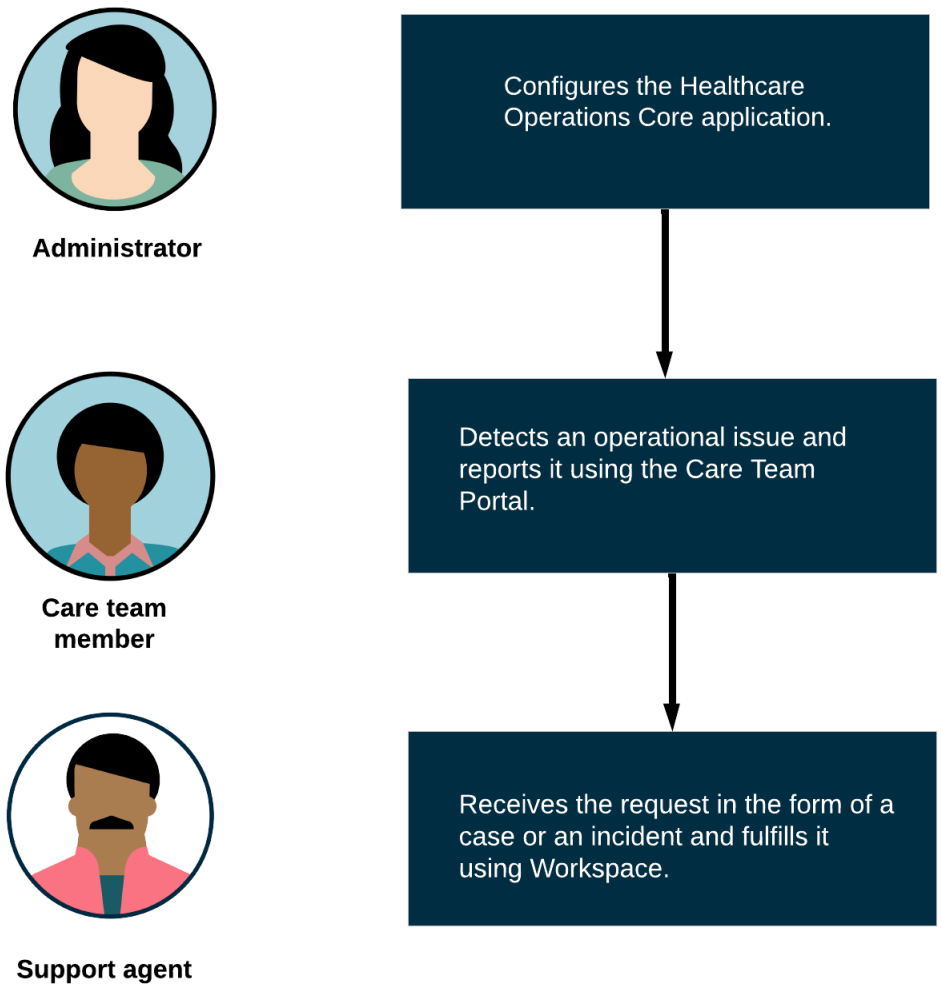
- Healthcare IT를 위한 복지 팀 운영
- Biomed를 위한 복지 팀 운영
- Facilities를 위한 복지 팀 운영
- Environmental Services를 위한 복지 팀 운영

의료 운영 코어 사용자

사용자	설명
간호조무사	간호 보조원은 의료 시설에서 환자에게 기본적인 치료를 제공하여 일상 생활을 돕고 환자 건강을 모니터링하며 간호사와 의료진에게 중요한 지원을 제공합니다.
간호사	공인 간호사는 환자 치료를 제공하고 조정할 책임이 있습니다. 여기에는 환자와 그 가족에게 다양한 건강 문제에 대해 교육하고, 약물 및 치료법을 투여하고, 다른 의료 전문가와 협력하여 치료 계획을 개발하고 구현하는 것이 포함됩니다.
단위 관리자	병동 관리자는 의료 시설 내 특정 병동의 운영을 감독하고, 직원을 감독하고, 자원을 관리하고, 고품질 환자 치료를 제공합니다.
단위 비서	병동 비서는 간호 병동에 행정 지원을 제공하고 환자 기록을 유지하면서 직원, 환자 및 가족 간의 의사 소통을 촉진합니다.
부서 에이전트	부서 에이전트는 병원의 보조 부서를 대신하여 치료 팀이 만든 서비스 요청을 생성, 보기, 편집 및 수행합니다.
부서 에이전트 관리자	부서 에이전트 관리자는 부서 에이전트를 감독하고 요청이 효과적이고 시기적절한 방식으로 이행되도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 운영 코어 워크플로우



1. 관리자가 애플리케이션을 구성합니다 의료 운영 코어 .
2. 치료 팀 구성원은 운영 문제를 감지하고 치료 팀 포털을 사용하여 보고합니다.
3. 지원 서비스 에이전트는 케이스 또는 인시던트의 형태로 요청을 수신하고 작업 공간을 사용하여 이행합니다.

의료 운영 코어 이점

이점	기능	사용자
운영 케이스를 지원 서비스 부서로 확장하는 프레임워크를 제공합니다.	의료 서비스 운영 케이스 개요	관리자
의료 팀과 관련된 운영 케이스에 대한 가시성을 확보합니다.	치료 팀 포털	복지 팀 구성원

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

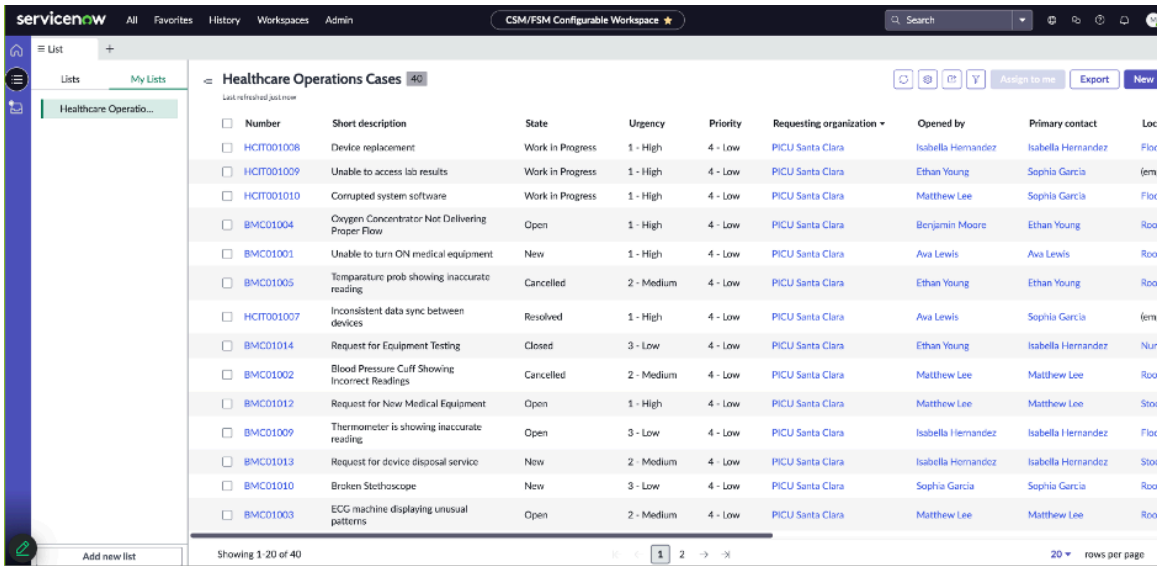
다음으로 살펴볼 내용

의료 운영 코어 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 의료 서비스 운영 코어 구성
- 치료 팀 포털 탐색
- 의료 운영 핵심 참조

의료 서비스 운영 케이스 개요

의료 서비스 운영 사례 (sn_hco_case)를 통해 운영 의료 사용 사례를 간소화할 수 있습니다.



의료 운영 케이스 [sn_hco_case] 테이블은 의료 서비스 운영 관련 케이스를 저장하는 추상적이고 확장 가능한 테이블입니다. 이는 고유한 운영 요청 유형을 확장하고 빌드하기 위한 기초를 제공합니다.

의료 서비스 운영 케이스 유형을 사용하면 관리자가 치료 팀 포털에서 사용할 케이스 유형을 생성할 수 있으므로 운영 의료 사용 사례를 간소화할 수 있습니다.

이러한 케이스를 의료 조직과 연결하면 치료 팀 구성원이 팀, 단위 또는 의료 기관에 대해 생성된 모든 케이스를 볼 수 있습니다.

운영 사용 사례에 대한 의료 서비스 운영 사례 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 의료 서비스 운영 코어 구성.

치료 팀 포털

치료 팀 포털을 사용하여 지원 서비스 부서에 대한 요청을 생성하고 사용자 또는 팀이 생성한 모든 요청에 대한 가시성을 유지합니다.

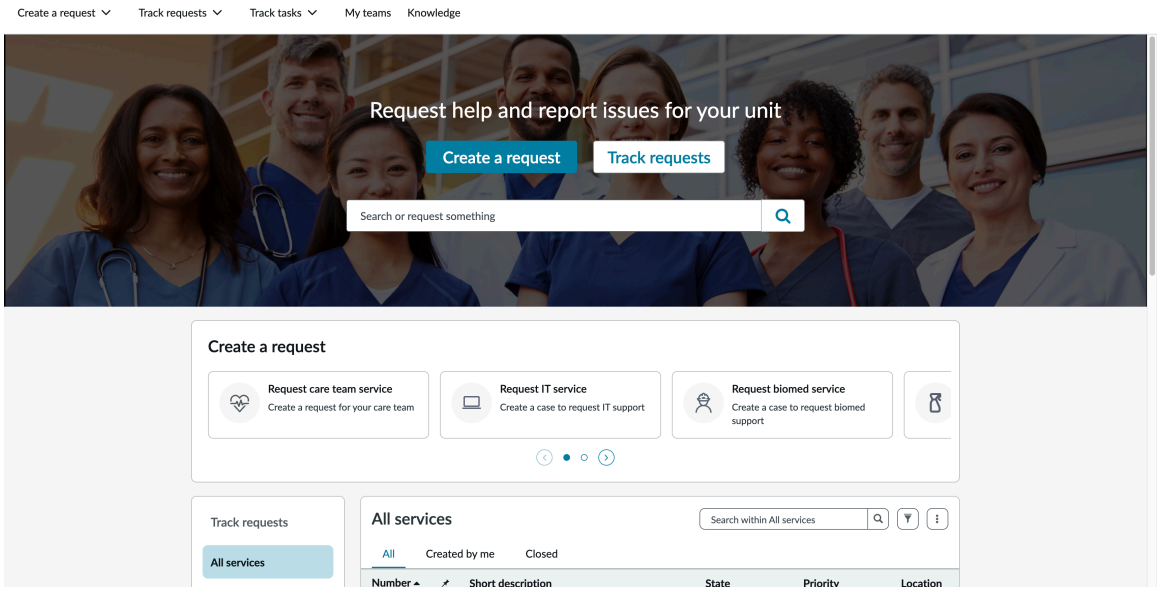
의료 팀 구성원은 종종 연결이 끊긴 여러 시스템에 의존하여 문제를 보고하며, 이로 인해 지연, 불만 및 요청 상태에 대한 가시성 부족으로 이어집니다. 이러한 단절로 인해 중복 작업, 불필요한 에스컬레이션 및 환자 치료에 소요되는 시간이 발생합니다.

Healthcare Operations Core의 일부인 치료 팀 포털은 문제 보고를 중앙 집중화하고 요청 상태에 대한 실시간 가시성을 제공하여 불만을 줄이고 효율적인 지원을 보장합니다.

설치된 추가 플러그인에 따라 보조 부서에 대해 사전 설치된 기록 생성자를 통해 치료 팀이 지원 요청을 쉽게 생성하고 추적할 수 있습니다. 이를 통해 생산성이 향상되고 팀이 환자 치료에 더 집중할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

치료 팀 포털은 병원의 임상의가 지원 서비스 부서의 문제를 보고하고 추적하는 데 사용할 수 있는 응답형 포털 환경을 제공합니다. 이 환경은 독립 실행형 포털에서 사용하거나 EMR 시스템에 포함할 수 있습니다.



치료 팀 포털은 에픽 내에 포함될 수도 있으며, 브라우저 환경에서 사용할 수 있는 모든 기능에 액세스할 수 있습니다. 지침은 Hyperdrive를 통해 Epic Hyperspace에 의료 팀 포털 포함 문서를 참조하십시오.

다음 플러그인은 치료 팀 포털에 사용할 사전 구성된 기록 생성자를 제공합니다.

- Healthcare IT를 위한 복지 팀 운영
- Biomed를 위한 복지 팀 운영
- Facilities를 위한 복지 팀 운영
- Environmental Services를 위한 복지 팀 운영

치료 팀 포털에서 사용할 수 있는 기능에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 치료 팀 포털 탐색.

치료 팀 포털에 액세스

ServiceNow 인스턴스에서 치료 팀 포털에 액세스하려면 인스턴스 URL 뒤에 포털 접미사 **/ careteam** 을 추가합니다.

예:

```
https://<instance name>.service-now.com/careteam
```

Care 팀 포털의 가상 에이전트

ServiceNow의 대화형 봇 플랫폼인 가상 에이전트는 치료 팀 포털에서 요청을 생성할 때 사용할 수 있습니다.

Virtual Agent를 사용하면 공통된 작업을 빠르게 얻고, 결정하고, 수행할 수 있습니다.

가상 에이전트와 상호 작용하려면 화면의 오른쪽 아래 모서리에 있는 채팅 창 아이콘을 선택하기만 하면 됩니다.

Virtual Agent에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 Virtual Agent as an application design element 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 서비스 운영 코어 구성

의료 운영 코어 애플리케이션을 설정합니다.

구성 개요

1. Healthcare Operations Core 설치

   이 애플리케이션은 의료 서비스 운영 코어에 대한 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

2. 의료 운영 코어 사용자에 역할 할당

   특정 역할을 할당하여 의료 서비스 운영 Core 사용자에게 의료 조직과 그들이 관리하는 계층 구조를 파악할 수 있도록 합니다.

3. 에서 모든 팀 구성원에 대한 그룹 생성 의료 운영 코어

   이 그룹에 추가된 사용자가 의료 서비스 운영 Core의 역할 컬렉션을 상속할 수 있도록 sn_hco.care_team_member 역할이 할당된 팀 구성원용 그룹을 생성합니다.

4. 에서 모든 팀 관리자를 위한 그룹 생성 의료 운영 코어

   이 그룹에 추가된 사용자는 의료 서비스 운영 Core의 역할 컬렉션을 상속할 수 있도록 sn_hco.care_team_manager 역할이 할당된 팀 구성원용 그룹을 생성합니다.

5. 의료 서비스 운영 코어에서 의료 위치 생성

   의료 위치를 생성하여 치료 팀이 운영되는 위치를 지정합니다.

6. 의료 위치 구성

   의료 위치는 의료 팀이 운영되는 위치의 물리적 레이아웃을 기반으로 구성되어야 합니다.

7. Healthcare Operations Core에서 의료 조직 생성

   의료 운영 코어에 사용할 의료 조직을 생성합니다.

8. 의료 제공자 생성

   의료 제공자를 생성하고 상위 의료 기관 및 공통 위치와 연결합니다.

9. 의료 부서 생성

   의료 부서를 생성하고 상위 의료 조직 및 공통 위치와 연결합니다.

10. 에서 조직 팀 생성 의료 운영 코어

    의료 부서와 연결할 의료 조직을 생성합니다.

11. 을 위한 의료 조직 구성 의료 운영 코어

    팀 계층 구조를 반영하도록 의료 조직을 적절하게 구성합니다.

12. 에서 구성원 추가 또는 제거 의료 운영 코어

    의료 기관에서 구성원을 추가하거나 제거합니다.

13. 의료 서비스 운영 코어에서 구성원을 편집하도록 전역 시스템 속성 구성

    의료 기관에서 구성원을 추가하거나 제거합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

14. 의료 서비스 운영 코어에서 위치를 의료 기관과 연결

의료 조직 위치 연결 테이블을 사용하여 위치를 의료 조직과 연결합니다.

15. 에서 할당 그룹을 의료 조직과 연결 의료 운영 코어

의료 조직에 대한 할당 그룹을 생성하여 특정 의료 조직과 연결된 사용자 그룹을 결정합니다.

16. 의료 운영 핵심 케이스 유형에 대한 추상 케이스 유형 구성

의료 운영 케이스 〔sn_hco_case〕를 확장하여 의료 운영 코어 케이스 유형에서 하위 테이블을 생성함으로써 의료 운영 코어 및 관련 플러그인에 사용할 사용자 지정 케이스 유형을 생성합니다.

17. 를 사용하여 케어 팀 포털에 메뉴 항목 추가 의료 운영 코어

사용자가 쉽게 액세스할 수 있도록 치료 팀 포털에 더 많은 메뉴 항목을 추가합니다.

18. Hyperdrive를 통해 Epic Hyperspace에 의료 팀 포털 포함

Hyperdrive를 통해 에픽 하이퍼스페이스에 포함하고 OIDC 인증을 활성화하여 치료 팀 포털을 구성합니다.

19. 기록 생성자의 변수를 업데이트하여 에픽에서 토큰화된 데이터를 캡처

기존 기록 생성자의 변수 값을 업데이트하여 에픽에서 토큰화된 데이터를 캡처합니다.

20. 치료 팀 포털용 iFrame 포함 구성

케어 팀 포털이 Hyperdrive를 통해 하이퍼스페이스에서 성공적으로 시작되려면 포털이 iFrame 내에서 작동하도록 구성되어야 합니다.

21. ServiceNow 인스턴스에 복수 제공자 SSO 활성화

치료 팀 포털이 Hyperdrive를 통해 에픽 하이퍼스페이스로 인증할 수 있도록 다중 제공자 SSO가 활성화되고 올바르게 구성되어 있는지 확인합니다.

22. Hyperdrive를 통해 하이퍼스페이스의 케어 팀 포털에서 사용할 수 있도록 FHIR에서 SMART를 인증합니다.

EPIC 사용자가 Hyperdrive를 통해 EPIC Hyperspace 내의 Care Team 포털에 액세스할 수 있도록 올바른 구성으로 FHIR 앱을 설정합니다.

23. ServiceNow 인스턴스에서 의료 운영 코어에 대한 ID 제공자 생성

ServiceNow 인스턴스에서 ID 제공자를 설정하여 의료 운영 코어에 OIDC를 사용하도록 설정합니다.

24. 치료 팀 포털에 대한 ID 제공자 구성

치료 팀 포털에서 성공적인 사용자 인증을 보장하기 위해 ID 제공자를 구성합니다.

25. Hyperdrive Client Test Harness for Care Team Portal에서 통합 설정 구성

케어 팀 포털이 구성되면 테스트를 위해 에픽 하이퍼드라이브 클라이언트 테스트 하네스 내에서 구성할 수 있는 시작 URL을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare Operations Core 설치

관리자 역할이 있으면 [sn_hco] 애플리케이션을 설치할 의료 운영 코어 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이에 대한 의료 운영 코어 데모 데이터를 포함하고 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
Healthcare and Life Sciences Service Management Core와 함께 다음 항목이 설치됩니다.

- 역할
- 테이블
- 플러그인
- ServiceNow Store 애플리케이션
- 비즈니스 규칙

자세한 내용은 Healthcare Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Healthcare Operations Core 애플리케이션 〔sn_hco〕을 찾습니다. 애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법을 확인하려면 ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하십시오.
3. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 링크를 따라 종속 항목을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
4. 설치를 선택합니다.

의료 운영 코어 사용자에 역할 할당

특정 역할을 할당하여 의료 운영 코어 사용자가 관리하는 의료 조직 및 계층 구조를 파악할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
역할은 의료 운영 코어 애플리케이션에서 기능, 역량 및 데이터에 대한 액세스를 제어합니다.

개별 사용자 또는 그룹에 역할을 할당할 수 있습니다. 그룹에 역할을 적용하면 해당 그룹의 구성원이 자신의 역할을 상속합니다.

> **주:**
> 사용자 역할은 의료 조직에 대한 초기 설정 프로세스 중에 또는 이후 필요에 따라 언제든지 구성할 수 있습니다.

사용자 역할은 소매 조직의 초기 설정 프로세스 중에 또는 이후 필요에 따라 언제든지 구성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

본보기: "HCO 팀 구성원"이라는 그룹을 생성하고 그룹에 sn_hco.care_team_member 역할을 할당할 수 있습니다. 그런 다음 사용자를 가져올 때 치료 팀 구성원인 사용자를 이 그룹과 연결합니다.

주:
이 그룹은 의료 팀 운영에 직접 액세스할 수 있는 권한을 부여하지 않으며, 여전히 의료 기관과 구성원으로 연결되어 있고 책임을 할당받아야 합니다.

그룹에 역할을 할당하는 방법에 대한 지침은 다음을 참조하십시오. 에서 모든 팀 구성원에 대한 그룹 생성 의료 운영 코어

Healthcare Operations Core에 포함된 역할

sn_hco.care_team_member	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_hcls.foundation_data_viewer	의료 케이스를 생성하고 볼 수 있는 액세스 권한을 보유합니다.
sn_hco.care_team_manager	• sn_hco.care_team_member • sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	의료 케이스를 생성하고 볼 수 있는 접근 권한 보유 치료 단위에 구성원을 추가할 수 있습니다.

기계번역

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자.
2. 역할 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
3. 컬렉션 목록에서 원하는 역할을 선택한 다음, 추가를 선택합니다.
4. 저장을 선택합니다.

에서 모든 팀 구성원에 대한 그룹 생성 의료 운영 코어

이 그룹에 추가된 사용자가 에 대한 의료 운영 코어역할 컬렉션을 상속할 수 있도록 sn_hco.care_team_member 역할이 할당된 팀 구성원용 그룹을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 팀 구성원 그룹의 이름을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 필요에 따라 다른 필드에 내용을 입력합니다.
5. 역할 관련 목록으로 이동합니다.
6. 편집을 클릭합니다.
7. 역할 목록에 sn_hco.care_team_member 역할을 추가합니다.
8. 저장을 클릭합니다.

결과
자동화된 사용자 임포트를 수행할 때 치료 팀 구성원을 할당할 수 있는 사용자 그룹이 생성되었습니다.

에서 모든 팀 관리자를 위한 그룹 생성 의료 운영 코어

이 그룹에 추가된 사용자가 에 대한 의료 운영 코어역할 컬렉션을 상속할 수 있도록 sn_hco.care_team_manager 역할이 할당된 팀 구성원용 그룹을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

주:
sn_hco.care_team_manager 역할은 sn_hco.care_team_member 역할을 상속하므로 팀 관리자 그룹에 할당된 사용자를 팀 구성원 그룹에 할당할 필요가 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 팀 구성원 그룹의 이름을 입력합니다.
4. 필요에 따라 다른 필드에 내용을 입력합니다.
5. 역할 관련 목록으로 이동합니다.
6. 편집을 선택합니다.
7. 역할 목록에 sn_hco.care_team_manager 역할을 추가합니다.
8. 저장을 선택합니다.

결과
자동화된 사용자 임포트를 수행할 때 치료 팀 관리자를 할당할 수 있는 사용자 그룹이 생성되었습니다.

의료 서비스 운영 코어에서 의료 위치 생성

의료 위치를 생성하여 치료 팀이 운영되는 위치를 지정합니다.

이 태스크 정보
의료 위치는 의료 기관이 책임을 지고 공통 위치와 일치하는 물리적 위치를 나타냅니다.

책임을 공유하는 경우 단일 의료 시설을 여러 의료 기관에 연결할 수도 있습니다.

의료 위치[sn_hcls_location] 테이블에는 의료 기관과 연결된 위치에 대한 세부 정보가 저장됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의료 행위 〉 의료 위치 〉 모두.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
위치	이 의료 위치의 실제 위치입니다. 이 값을 선택하려면 이 값이 이미 존재해야 합니다. 여기서 선택한 항목은 주소 필드를 채웁니다.
이름	의료 위치를 식별하기 위한 이름입니다.
물리적 유형	생성되는 위치의 유형(예: 건물, 병동 또는 침대)입니다. 사용 가능한 물리적 형식에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 위치 형식을 참조하세요.
고도	절대 지리적 위치의 고도입니다.
상태	의료 위치가 사용 중인지 여부를 나타내는 옵션입니다. 기본적으로 다음 상태를 사용할 수 있습니다. ○ 활성 ○ 비활성 ○ 일시 중단됨 사용 가능한 상태에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 위치 상태를 참조하세요.
주소	실제 위치의 우편물 발송지 주소입니다.
구/군/시	실제 위치가 위치한 도시입니다.
시/도	실제 위치가 위치한 시 또는 도입니다.
우편 번호	실제 위치의 우편 번호입니다.
전화	실제 위치의 전화번호입니다.

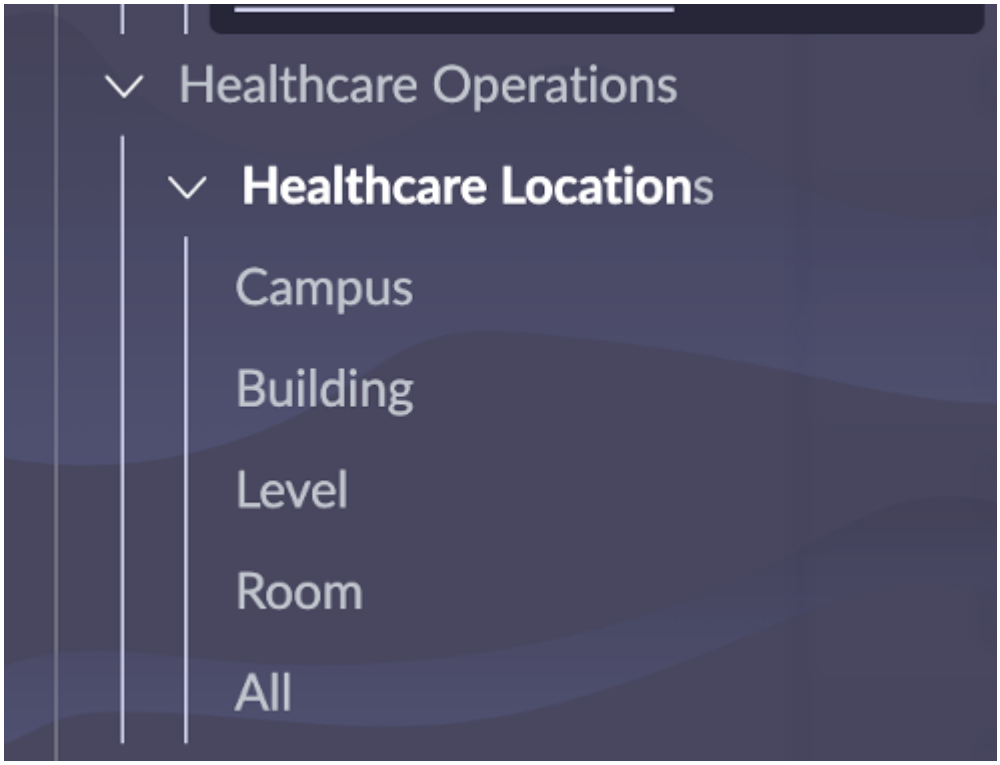
4. 제출을 선택합니다.

의료 위치 구성

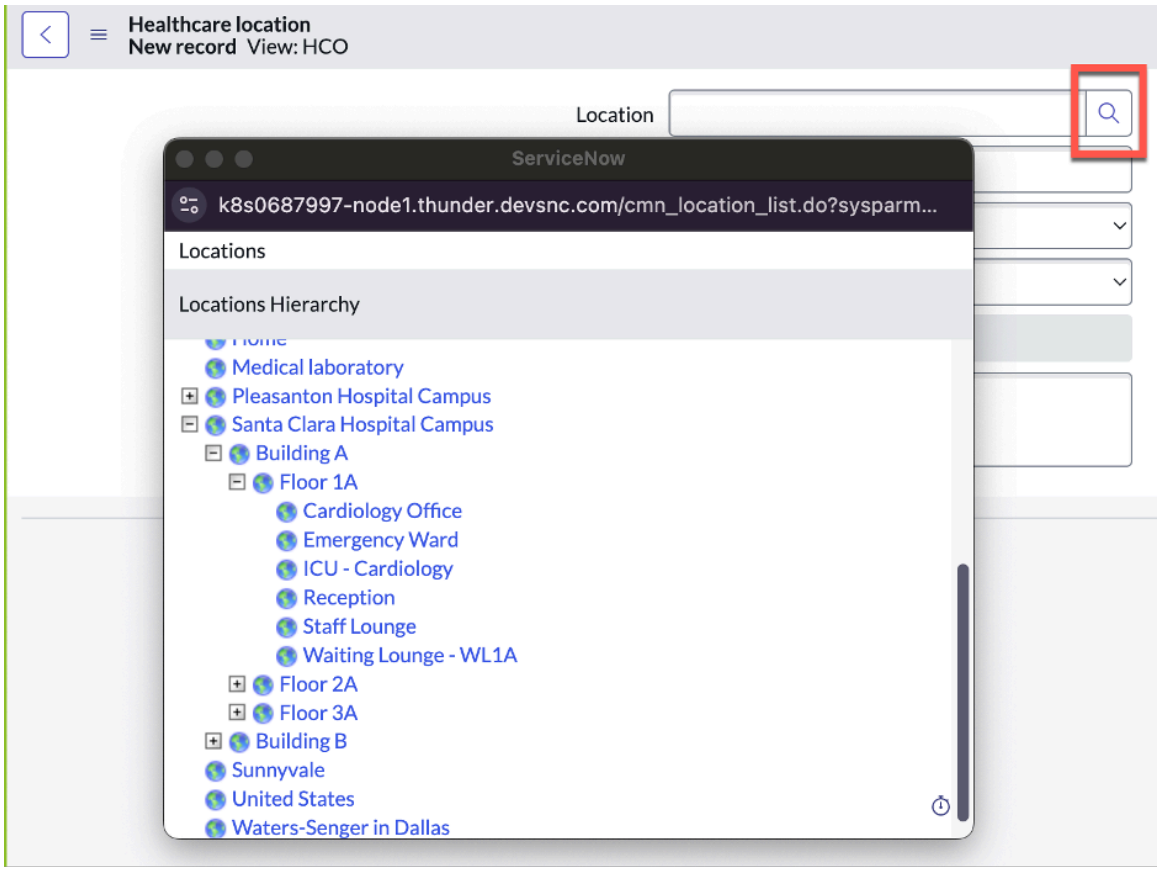
의료 위치는 의료 팀이 운영되는 위치의 물리적 레이아웃을 기반으로 구성되어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 위치의 계층 구조는 의료 서비스 운영 앱 메뉴에서 볼 수 있고 빠르게 액세스할 수 있습니다.



위치를 생성할 때 기존 위치 계층 구조를 탐색하여 새로 생성되는 위치가 상주할 위치를 선택할 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위치가 생성되면 위치 계층 구조 패널에는 위치 계층 구조 내에서 상위 수준이 최대 3개까지 표시됩니다.

주:
위치 계층 구조는 의료 서비스 운영 코어 앱 모듈에서 의료 위치를 열 때만 표시됩니다.

Healthcare Operations Core에서 의료 조직 생성

의료 운영 코어에 사용할 의료 조직을 생성합니다.

이 태스크 정보

의료 조직 [sn_hcls_organization] 테이블은 ServiceNow 인스턴스에 의료 조직의 세부 정보를 저장합니다.

의료 조직이 생성되면 의료 조직을 참조하는 동일한 이름으로 연결된 비즈니스 위치도 생성됩니다.

자세한 내용은 을 위한 의료 조직 구성 의료 운영 코어 문서를 참조하십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의료 행위 〉 의료 조직 〉 모두.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	의료 조직의 이름입니다.
조직 유형	대표하는 의료 조직의 유형입니다. 기본적으로 다음 유형을 사용할 수 있습니다. ○ 임상 연구 후원자 ○ 커뮤니티 그룹 ○ 교육 기관 ○ 정부 ○ 의료 서비스 제공자 ○ 병원 부서 ○ 비의료 사업 ○ 조직 팀

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 기타 ○ 지불자 ○ 제약 회사 ○ 종교 기관 사용 가능한 조직 유형에 대한 자세한 내용은 FHIR 사양에 정의된 조직 유형을 참조하세요.
상위 조직	조직과 연결된 상위 조직입니다. 상위 조직을 설정하면 현재 만들어지는 조직이 여기에서 선택한 값의 하위 조직인 계층 구조가 만들어집니다.
전화	조직의 전화 번호입니다.
이메일	조직과 연결된 이메일 주소입니다.
설명	생성 중인 조직에 대한 설명입니다.
내부 위치임	작성 중인 조직이 내부 위치와 연결되어 있는지 여부를 나타냄.
공통 위치	생성 중인 의료 조직과 연결된 공통 위치 주소입니다.

4. 제출을 선택합니다.

의료 제공자 생성

의료 제공자를 생성하고 상위 의료 기관 및 공통 위치와 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의료 행위 〉 의료 제공자.

2. 새로 만들기를 선택합니다.

3. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

> **주:**
>
> 조직 유형 필드는 의료 제공자로 자동 설정되며 읽기 전용입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
이름	의료 서비스 제공자를 식별하기 위한 이름입니다.
상위 조직	제공자와 연결된 상위 조직입니다.
관리자	이 의료 제공자와 연결된 관리자입니다.
전화	제공자의 전화 번호입니다.
이메일	제공자와 연결된 이메일 주소입니다.
설명	이 의료 제공자에 대한 설명입니다.
내부 위치임	이 의료 제공자가 내부 위치로 간주되는지 여부를 나타냅니다.
공통 위치	이 의료 제공자와 연결된 공통 위치입니다.

4. 제출을 선택합니다.

의료 부서 생성

의료 부서를 생성하고 상위 의료 조직 및 공통 위치와 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의료 행위 〉 의료 부서.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

   주:

   조직 유형 필드는 자동으로 의료 부서로 설정되고 읽기 전용입니다.

필드	설명
이름	의료 부서를 식별하기 위한 이름입니다.
상위 조직	부서와 연결된 상위 조직입니다.
관리자	이 의료 부서와 연결된 관리자입니다.
전화	부서의 전화 번호입니다.
이메일	부서와 연결된 이메일 주소입니다.
설명	이 의료 부서에 대한 설명입니다.
내부 위치임	이 의료 부서가 내부 위치로 간주되는지 나타냅니다.
공통 위치	이 부서와 연결된 공통 위치입니다.

4. 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 조직 팀 생성 의료 운영 코어

의료 부서와 연결할 의료 조직을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의료 행위 〉 의료 조직.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 조직 유형 필드가 조직 팀으로 설정되어 있는지 확인합니다.
4. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	조직 팀을 식별하기 위한 이름입니다.
상위 조직	조직 팀과 연결된 상위 조직입니다.
관리자	이 조직 팀과 연결된 관리자입니다.
전화	조직 팀의 전화 번호입니다.
이메일	조직 팀과 연결된 이메일 주소입니다.
설명	이 조직 팀에 대한 설명입니다.
내부 위치임	이 조직 팀이 내부 위치로 간주되는지 여부를 나타냅니다.
공통 위치	이 조직 팀과 연결된 공통 위치입니다.

5. 제출을 선택합니다.

을 위한 의료 조직 구성 의료 운영 코어

팀 계층 구조를 반영하도록 의료 조직을 적절하게 구성합니다.

에서 의료 운영 코어의료 조직은 일반적으로 다단계 계층 구조로 존재합니다.

의료 서비스 운영 앱 메뉴는 의료 조직 내에서 이 구조가 어떻게 보이는지에 대한 한 가지 예를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 조직은 하위 조직 관련 목록을 사용하여 직계 하위 조직을 표시합니다.

서비스한 비즈니스 위치 값은 의료 조직 요청과 이행 간의 관계를 추적하는 방법을 결정합니다. 의료 위치에 대한 계층 구조 또는 관계 기반 지원 기준을 설정할 수 있습니다.

다음은 모든 의료 조직 관련 목록과 기능입니다.

- 하위 조직 - 하위 조직 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 현재 의료 조직 기록에 새 하위 조직을 추가합니다. 의료 기관이 생성되면 상위 조직에 대해 나열되는 값은 상위 조직이 될 사람을 나타냅니다.
- 구성원 - 이 조직의 모든 구성원을 표시합니다. 편집을 선택하여 구성원의 책임을 추가, 제거 또는 변경합니다.
- 구성원이 연 케이스 - 이 조직의 구성원이 현재 연 모든 케이스를 표시합니다.
- 의료 위치 – 이 의료 조직과 연결된 모든 의료 위치를 표시합니다. 편집을 선택하고 이러한 연결 관리를 관리합니다.
- 할당 그룹 - 연결된 모든 할당 그룹을 표시합니다.
- 사용 가능한 서비스 - 이 조직 내에서 사용 가능한 모든 서비스를 표시합니다.
- 서비스 조직 고객 기준 – 이 의료 조직에서 서비스하는 고객을 표시합니다.

에서 구성원 추가 또는 제거 의료 운영 코어

의료 기관에서 구성원을 추가하거나 제거합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의료 행위 〉 의료 조직 〉 모두.
2. 구성원을 편집할 의료 조직을 선택합니다.
3. 구성원 관련 목록으로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 구성원 편집을 선택합니다.
5. 책임에서 구성원을 편집할 책임을 선택합니다.
   옵션은 팀 구성원 또는 팀 관리자입니다.
6. 사용 가능 패널과 선택됨 패널 사이의 화살표를 사용하여 각 책임에 속하는 구성원을 나타냅니다.

   주:

   새로 추가된 사용자가 사용 가능 목록에 채워지지 않은 경우 조회 아이콘을 사용하여 수동으로 검색합니다.

   경우에 따라 새로 추가된 구성원이 속성 구성으로 인해 선택됨 패널에 표시되지 않습니다. 이 경우 문서를 참조하십시오 의료 서비스 운영 코어에서 구성원을 편집하도록 전역 시스템 속성 구성.

7. 저장을 선택합니다.

의료 서비스 운영 코어에서 구성원을 편집하도록 전역 시스템 속성 구성

의료 서비스 운영 코어에서 구성원 편집 기능을 올바르게 사용하려면 전역 시스템 속성을 구성해야 합니다.

시작하기 전에

Healthcare Operations Core에서 구성원을 편집할 때 새로 추가된 구성원이 선택됨 패널에 나타나지 않는 경우가 있습니다.

이 문제는 종종 목록 수집기에 표시되는 제한된 수의 항목으로 인해 발생합니다.

이 문제를 해결하려면 이름이 glide.xmlhttp.excessive이고, 정수 형식이며, 애플리케이션의 총 사용자 수를 기준으로 값 제한이 큰 숫자인 전역 시스템 속성을 생성합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 범위를 전역으로 설정합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 다음 필드를 채웁니다.
   a. 이름 - glide.xmlhttp.excessive
   b. 유형 - 정수
   c. 값 - 여기에 총 잠재적 사용자 수를 나타내는 높은 값을 입력합니다. 예: 10000.
5. 제출을 선택합니다.

결과

구성원 편집 테이블의 "사용 가능" 및 "선택됨" 필드에는 사용 가능한 모든 선택 항목이 표시됩니다.

의료 서비스 운영 코어에서 위치를 의료 기관과 연결

의료 위치를 의료 조직과 연결합니다.

이 태스크 정보

여러 의료 기관에서 의료 위치를 활용하는 시나리오에서는 이 테이블을 사용하여 해당 조직을 위치와 연결할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

여러 의료 기관을 의료 서비스와 연결하거나 그 반대로 연결할 수도 있습니다.

예를 들어, 병원의 단일 ICU 병실을 심장학 및 신경학과와 같은 여러 부서에서 사용할 수 있습니다. 다음 단계를 사용하여 이러한 부서(의료 조직)를 ICU실(의료 위치)과 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의료 행위 〉 의료 조직.
2. 의료 위치와 연결할 의료 조직을 선택합니다.
3. 의료 위치 관련 목록으로 이동합니다.
4. 편집을 클릭합니다.
5. 컬렉션 패널에서 이 의료 조직에 추가할 의료 위치를 선택하고 오른쪽 화살표를 사용하여 이 조직의 의료 위치 목록으로 이동합니다.
6. 저장을 클릭합니다.

에서 할당 그룹을 의료 조직과 연결 의료 운영 코어

의료 조직에 대한 할당 그룹을 생성하여 특정 의료 조직과 연결된 사용자 그룹을 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의료 행위 〉 의료 조직.
2. 할당 그룹을 연결할 의료 조직을 선택합니다.
3. 할당 그룹 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 서비스 조직 할당 그룹 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
서비스 조직	할당 그룹을 추가하는 의료 조직의 이름으로 자동으로 채워집니다.
할당 그룹	추가할 할당 그룹의 이름입니다.

5. 제출을 선택합니다.

의료 운영 핵심 케이스 유형에 대한 추상 케이스 유형 구성

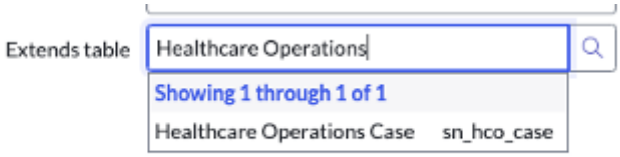
의료 운영 케이스 〔sn_hco_case〕를 확장하여 의료 운영 코어 케이스 유형에서 하위 테이블을 생성함으로써 의료 운영 코어 및 관련 플러그인에 사용할 사용자 지정 케이스 유형을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 새로 만들기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 테이블 확장을 의료 서비스 운영 케이스 (sn_hco_case)로 설정합니다.
4. 필요에 따라 다른 필드에 내용을 입력합니다.
   이러한 필드에 대한 자세한 내용은 ServiceNow 플랫폼 설명서의 테이블 생성을 참조하십시오.
5. 제출을 클릭합니다.

   메모: 확장된 하위 테이블에 필드를 추가하려면 ServiceNow 플랫폼 설명서의 테이블의 필드 추가 및 사용자 지정을 참조하십시오.

를 사용하여 케어 팀 포털에 메뉴 항목 추가 의료 운영 코어

사용자가 쉽게 액세스할 수 있도록 치료 팀 포털에 더 많은 메뉴 항목을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털.
2. 치료 팀 포털을 선택합니다.
3. 메인 메뉴 필드 옆에 있는 이 기록 미리 보기를 선택하고 기록을 엽니다.
4. 메뉴 항목 관련 목록에서 '자세히'를 선택합니다.
5. 메뉴 항목 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
6. 양식에서 필드를 채웁니다.
   양식 필드와 설명에 대한 자세한 내용은 Menu Item form 문서를 참조하십시오.
7. 제출을 선택합니다.

Hyperdrive를 통해 **Epic** Hyperspace에 의료 팀 포털 포함

Hyperdrive를 통해 Epic Hyperspace에 포함하고 SMART on FHIR 인증을 활성화하여 Care Team Portal을 구성합니다.

1. 기록 생성자의 변수를 업데이트하여 에픽에서 토큰화된 데이터를 캡처

   기존 기록 생성자의 변수 값을 업데이트하여 에픽에서 토큰화된 데이터를 캡처합니다.

2. 치료 팀 포털용 iFrame 포함 구성

   케어 팀 포털이 Hyperdrive를 통해 하이퍼스페이스에서 성공적으로 시작되려면 포털이 iFrame 내에서 작동하도록 구성되어야 합니다.

3. ServiceNow 인스턴스에 복수 제공자 SSO 활성화

   치료 팀 포털이 Hyperdrive를 통해 에픽 하이퍼스페이스로 인증할 수 있도록 다중 제공자 SSO가 활성화되고 올바르게 구성되어 있는지 확인합니다.

4. Hyperdrive를 통해 하이퍼스페이스의 케어 팀 포털에서 사용할 수 있도록 FHIR에서 SMART를 인증합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

EPIC 사용자가 Hyperdrive를 통해 EPIC Hyperspace 내의 Care Team 포털에 액세스할 수 있도록 올바른 구성으로 FHIR 앱을 설정합니다.

5. ServiceNow 인스턴스에서 의료 운영 코어에 대한 ID 제공자 생성

ServiceNow 인스턴스에서 ID 제공자를 설정하여 의료 운영 코어에 OIDC를 사용하도록 설정합니다.

6. 치료 팀 포털에 대한 ID 제공자 구성

치료 팀 포털에서 성공적인 사용자 인증을 보장하기 위해 ID 제공자를 구성합니다.

7. Hyperdrive Client Test Harness for Care Team Portal에서 통합 설정 구성

케어 팀 포털이 구성되면 테스트를 위해 에픽 하이퍼드라이브 클라이언트 테스트 하네스 내에서 구성할 수 있는 시작 URL을 생성합니다.

기록 생성자의 변수를 업데이트하여 에픽에서 토큰화된 데이터를 캡처

기존 기록 생성자의 변수 값을 업데이트하여 에픽에서 토큰화된 데이터를 캡처합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

Hyperdrive를 통해 에픽 하이퍼스페이스 내에서 치료 팀 포털이 시작되면 기록 생성자는 토큰화된 쿼리 문자열 매개변수를 캡처하여 기록 생성자 변수를 채울 수 있습니다.

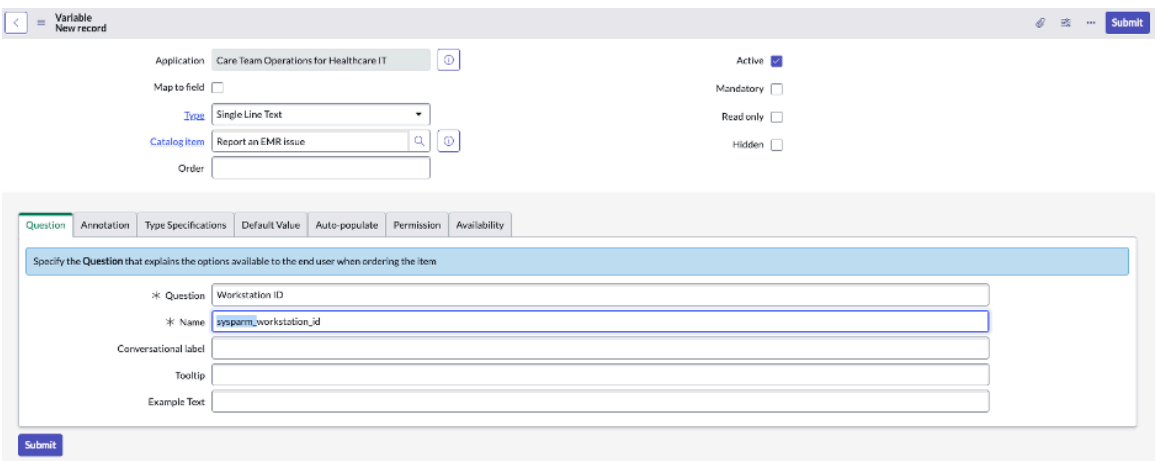
이 캡처는 기록 생성자와 연결된 카탈로그 클라이언트 스크립트로 인해 가능합니다.

의료 IT를 위한 치료 팀 운영의 경우: 이 스크립트는 "EMR 세션 파라미터 채우기"라고 하며 "EMR 문제 보고" 기록 생성자에서 찾을 수 있습니다.

Biomed에 대한 치료 팀 운영의 경우: 이 스크립트는 "생물의학 서비스 세션 매개변수 채우기"라고 하며 다른 생물의학 서비스 요청" 기록 생성자에서 찾을 수 있습니다.

주:
위의 클라이언트 스크립트는 치료 팀 포털에서만 작동합니다.

토큰화된 쿼리 문자열 매개 변수를 캡처하려면 변수를 만들어야 하며 이름은 "sysparm_"로 시작해야 합니다. 이 동일한 변수 이름은 에픽 하이퍼스페이스 FDI 기록의 시작 URL 끝에 포함되어야 합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어 EMR 시스템에서 "워크스테이션 ID" 필드를 캡처하려면 변수의 이름 값이 "sysparm_workstation_id"여야 하고 쿼리 문자열 매개 변수는 "sysparm_workstation_id = %WORKSTATIONID%"여야 합니다.

전체 시작 쿼리 문자열은 다음과 같습니다.

```
https://<instance-name>.service-now.com/careteam?glide_sso_id=<identity-provider-sysid>
&sysparm_workstation_id=%WORKSTATIONID%&sysparm_user_template=%USERTEMPL
ATE%
```

프로시저

1. 기록 생성자에서 변수 관련 목록으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 필요에 따라 필드를 채웁니다.
4. EMR 시스템에서 들어오는 데이터를 캡처하려는 필드에 대해 모든 변수의 이름 값이 **sysparm_** 로 시작하는지 확인합니다.
5. 제출을 선택합니다.

치료 팀 포털용 **iFrame** 포함 구성

케어 팀 포털이 Hyperdrive를 통해 하이퍼스페이스에서 성공적으로 시작되려면 포털이 iFrame 내에서 작동하도록 구성되어야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 범위를 전역 으로 설정하고 역할을 **security_admin**으로 승격합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 **HTTP** 응답 헤더 (또는 sys_response_header.list 입력).
3. 전역 응답 헤더를 선택합니다.
4. Epic Hyperspace 인스턴스의 도메인 이름을 값 목록에 추가합니다.
   예: *.yourdomain.com
5. 활성이 true로 설정되어 있는지 확인합니다.
6. 제출을 선택합니다.

ServiceNow 인스턴스에 복수 제공자 **SSO** 활성화

치료 팀 포털이 Hyperdrive를 통해 에픽 하이퍼스페이스로 인증할 수 있도록 다중 제공자 SSO가 활성화되고 올바르게 구성되어 있는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

> **주:**
> 다음 단계에서는 ServiceNow 인스턴스에 복수 제공자 SSO가 설치되어 있다고 가정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 범위를 전역으로 설정합니다.
2. 다음으로 이동 다중 **SSO** 〉 속성 을 클릭하고 다음과 같이 필드를 채웁니다.
   - 복수 제공자 **SSO** 활성화를 예로 설정합니다.
   - 복수 공급업체 **SSO** 통합에 대한 디버그 로깅 사용을 예로 설정합니다.
3. 저장을 선택합니다.

Hyperdrive를 통해 하이퍼스페이스의 케어 팀 포털에서 사용할 수 있도록 FHIR에서 SMART를 인증합니다.

EPIC 사용자가 Hyperdrive를 통해 EPIC Hyperspace 내의 Care Team 포털에 액세스할 수 있도록 올바른 구성으로 FHIR 앱을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다음 단계에서는 fhir.epic.com 계정을 이미 만들었다고 가정합니다. 고객 조직의 EPIC 팀 구성원이 이 FHIR 앱을 만드는 것이 좋습니다. 고객은 조직을 위해 이 앱을 관리하고 유지 관리할 책임이 있습니다. 자세한 내용은 https://fhir.epic.com/Developer/Index 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. EPIC에서 FHIR에 로그인합니다.
2. 앱 빌드를 선택합니다.
3. 생성을 클릭합니다.
4. 애플리케이션 이름을 입력합니다.
   예를 들어 치료 팀 포털입니다.
5. 애플리케이션 대상에서 임상의(Clinicians) 또는 관리 사용자(Administrative Users)를 선택합니다.
6. 리디렉션 URI에서 다른 **URI** 추가를 선택합니다.
7. 인스턴스 이름을 입력합니다.
   예: <instance-name>.service-now.com/navpage.do.
8. 다른 URI 추가를 사용하여 Care Team Portal과 함께 사용하려는 각 테스트, 개발 또는 제품 인스턴스에 대해 이 절차를 반복합니다.
9. 저장을 선택합니다.
10. 필요에 따라 나머지 필드를 채웁니다.
11. **Save & Ready for Sandbox**를 클릭하여 테스트를 활성화합니다.

결과
케어 팀 포털용 하이퍼스페이스에서 Single Sign-On에 활용할 수 있는 앱이 FHIR의 EPIC에서 만들어졌습니다.

주:
앱을 제출할 때 앱이 동기화되는 데 24시간 이상 걸릴 수 있습니다.

ServiceNow 인스턴스에서 의료 운영 코어에 대한 **ID** 제공자 생성

ServiceNow 인스턴스에서 ID 제공자를 설정하여 의료 운영 코어에 OIDC를 사용하도록 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
com.snc.integration.sso.multi.installer 플러그인이 인스턴스에 설치되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 복수 제공자 **SSO** 〉 **ID** 제공자.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 어떤 종류의 SSO를 만들려고 합니까?에서 **OpenID Connect**를 선택합니다.
4. OpenID Connect Well-Known 구성 임포트 창에서 다음 필드를 입력합니다.
   - 이름— ID 제공자의 이름을 입력합니다(예: Epic OIDC).
   - 클라이언트 ID – fhir.epic.com 의 FHIR 앱에서 만든 클라이언트 ID를 입력합니다.
   - Well-Known Configuration IRL – 를 입력합니다 https://fhir.epic.com/interconnect-fhir-oauth/api/FHIR/R4/.well-known/openid-configuration .

     주:
     환경에 따라 다를 수 있으므로 Epic을 사용하여 이 값을 확인하십시오.
5. 임포트를 선택합니다.

결과
잘 알려진 구성에서 제공하는 정보를 기반으로 ID 제공자가 생성되었습니다.

치료 팀 포털에 대한 **ID** 제공자 구성

치료 팀 포털에서 성공적인 사용자 인증을 보장하기 위해 ID 제공자를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 복수 제공자 **SSO** 〉 **ID** 제공자.
2. 구성할 ID 제공자를 선택합니다.
3. ServiceNow 홈페이지 값을 https://<instance-name>.service-now.com/careteam 로 설정합니다.
4. OIDC 제공자 구성 관련 목록으로 이동하여 OIDC 제공자 기록을 엽니다.
5. 다음 필드를 업데이트합니다.
   a. 사용자 클레임 – preferred_username 입력합니다.
   b. 사용자 필드 - 사용자 ID를 선택합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.
7. ID 제공자에서 고급 관련 목록으로 이동합니다.
8. 1회 사용자 인증(SSO) 스크립트 필드를 **MultiSSO_OIDC_CTO**로 업데이트합니다.
9. 활성 필드가 예로 설정되어 있는지 확인합니다.
10. 저장을 클릭합니다.
11. OIDC 엔터티 관련 목록으로 이동합니다.
12. OIDC 엔터티 기록을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

13. OAuth API 스크립트 필드에서 **OAuthUtilEpic**을 선택합니다.
14. 업데이트를 클릭합니다.

결과
Hyperdrive를 통해 하이퍼스페이스에서 치료 팀 포털에 액세스하기 위한 성공적인 사용자 인증을 보장하기 위해 ID 제공자가 구성되었습니다.

Hyperdrive Client Test Harness for Care Team Portal에서 통합 설정 구성

케어 팀 포털이 구성되면 테스트를 위해 에픽 하이퍼드라이브 클라이언트 테스트 하네스 내에서 구성할 수 있는 시작 URL을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
fhir.epic.com 에서 최신 Hyperdrive 클라이언트 테스트 프로그램을 다운로드할 수 있습니다.

이 태스크 정보
에픽 팀 및 에픽 기술 지원팀과 협력하여 하이퍼스페이스 내에서 FDI 통합을 구성하는 방법에 대한 단계를 진행하시기 바랍니다.

프로시저

1. Epic Hyperdrive 클라이언트 테스트 하네스에 로그인합니다.
2. 통합 설정을 선택합니다.
3. 통합 유형에서 FHIR에서 SMART를 선택합니다.
4. URL에 치료 팀 포털의 시작 URL을 입력합니다.
   예: `https://<instance-name>.service-now.com/careteam?glide_sso_id=<identity-provider-sysid>`.
5. 클라이언트 ID에 fhir.epic.com 기반 FHIR 앱에서 프로덕션 또는 비프로덕션 클라이언트 ID를 적절하게 입력합니다.
6. 원하는 시작 유형을 설정합니다.
7. 시작 컨텍스트에서 캡처하려는 토큰을 추가합니다.
   예:
   - 키 - sysparm_workstation_id
   - %워크스테이션ID%

   기록 생성자 변수에서 토큰 데이터를 캡처하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 기록 생성자의 변수를 업데이트하여 에픽에서 토큰화된 데이터를 캡처.
8. 통합 테스트 켜기를 선택합니다.

결과
Care Team 포털은 Epic Hyperdrive 클라이언트 테스트 하네스와 함께 시작하도록 구성되었습니다.

다음에 수행할 작업
치료 팀 포털 통합을 테스트하려면 환자 차트 > 트리거 환자 컨텍스트 없음을 선택합니다. Care Team 포털은 선택한 시작 유형에 따라 시작되고 자동으로 로그인됩니다.

주:
인증이 작동하려면 에픽 로그인 ID가 ServiceNow 사용자 ID와 일치해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

치료 팀 포털 탐색

치료 팀 포털을 사용하여 서비스 요청을 생성 및 추적하고, 팀을 관리하고, 지식베이스 문서를 검토합니다.

- 치료 팀 포털에서 요청 추적

  치료 팀 포털 내에서 직접 사용자 또는 사용자의 팀이 생성한 요청을 추적합니다.

- 치료 팀 포털에서 팀 관리

  치료 팀 포털 내에서 직접 팀을 관리합니다.

- 치료 팀 포털에서 지식 문서 보기

  치료 팀 포털 내에서 직접 조직에서 게시한 지식 문서를 검토합니다.

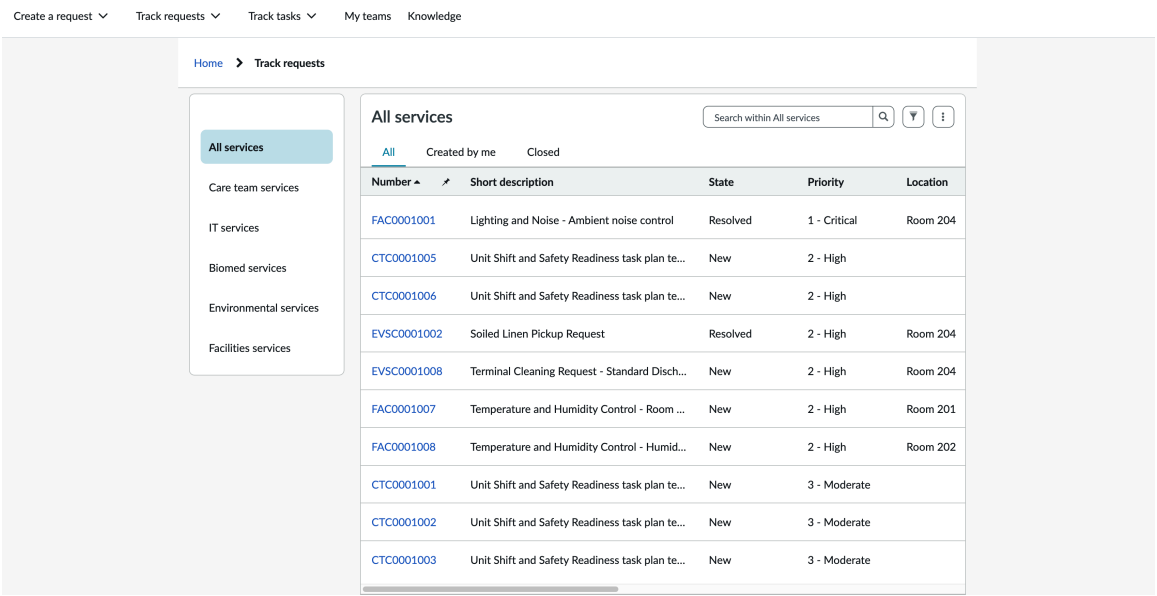
- 치료 팀 포털에서 요청 만들기

  치료 팀 포털을 사용하여 보조 부서의 서비스에 대한 지원 요청을 생성합니다.

치료 팀 포털에서 요청 추적

치료 팀 포털 내에서 직접 사용자 또는 사용자의 팀이 생성한 요청을 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hco.care_team_member 또는 sn_hco.care_team_manager



프로시저

1. 치료 팀 포털에서 다음으로 이동합니다. 요청 추적 〉 모든 서비스 을 클릭하거나 방문 페이지의 빠른 링크 위젯에서 요청 추적을 선택합니다.
2. 다음 탭에 표시되는 대로 요청을 봅니다.
   - 모두 - 해당 범주에 대해 작성된 모든 서비스 요청입니다.
   - 내가 작성 - 해당 범주에 대해 사용자가 작성한 모든 서비스 요청입니다.
   - 종결 - 모든 종결된 요청입니다.

   왼쪽 탐색 모음을 사용하여 서비스 유형별로 요청을 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범주 내에서 검색 기능을 사용하여 특정 요청을 찾습니다.

모든 요청을 지난 1개월, 3개월, 6개월 또는 12개월 내에 생성된 요청으로 필터링하려면 필터 아이콘을 선택합니다.

3. 필요에 따라 해당 요청에 대한 자세한 정보를 보려면 요청의 요청 번호를 선택합니다.

치료 팀 포털에서 팀 관리

치료 팀 포털 내에서 직접 팀을 관리합니다.

- 치료 팀 포털을 사용하여 팀 보기

  치료 팀 포털 내에서 바로 팀을 봅니다.

- 치료 팀 포털을 사용하여 팀 구성원 추가

  치료 팀 포털을 사용하여 팀에 구성원을 추가합니다.

- 치료 팀 포털을 사용하여 구성원 제거

  치료 팀 포털 내에서 직접 팀에서 구성원을 제거합니다.

치료 팀 포털을 사용하여 팀 보기

치료 팀 포털 내에서 바로 팀을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hco.care_team_member 또는 sn_hco.care_team_manager

프로시저

1. 치료 팀 포털에서 다음으로 이동합니다. 내 팀 〉 내 팀.
2. 보려는 팀을 선택합니다.

치료 팀 포털을 사용하여 팀 구성원 추가

치료 팀 포털을 사용하여 팀에 구성원을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hco.care_team_member 또는 sn_hco.care_team_manager

프로시저

1. 치료 팀 포털에서 다음으로 이동합니다. 내 팀 〉 구성원 추가.
2. 구성원을 추가할 팀을 선택합니다.
3. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	의료 조직에 추가되는 구성원의 이름입니다.
직위	구성원의 직함 또는 직무 역할입니다.
휴대폰	구성원의 휴대폰 번호입니다.
이메일	구성원의 이메일 주소입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
직장 전화번호	회사 전화번호입니다.
책임	이 구성원과 연결된 책임입니다. 다음 두 가지 옵션이 있습니다. ○ 팀 구성원 - 케이스를 제기할 수 있습니다. ○ 팀 관리자 - 케이스를 제기하고 조직 내 구성원을 추가하거나 제거할 수 있습니다.

4. 제출을 선택합니다.

치료 팀 포털을 사용하여 구성원 제거

치료 팀 포털 내에서 직접 팀에서 구성원을 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hco.care_team_manager

프로시저

1. 치료 팀 포털에서 다음으로 이동합니다. 내 팀 〉 구성원 제거.
2. 다음 필드를 채웁니다.

필드	설명
팀	팀 구성원을 제외해야 하는 팀입니다.
이름	제거되는 팀 구성원의 이름입니다.
직위	팀 구성원의 직함 또는 직무 역할입니다.
이메일	팀 구성원의 이메일 주소입니다.
직장 전화번호	팀 구성원의 회사 전화번호입니다.
휴대폰	팀 구성원의 휴대폰 번호입니다.

3. 제출을 선택합니다.

결과
팀 구성원이 지정된 치료 팀에서 제거됩니다.

치료 팀 포털에서 지식 문서 보기

치료 팀 포털 내에서 직접 조직에서 게시한 지식 문서를 검토합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hco.care_team_member 또는 sn_hco.care_team_manager

프로시저

1. 치료 팀 포털에서 지식으로 이동합니다.
2. 검색을 사용하여 문서를 조회하거나, KB 최고 등급 또는 KB 최다 조회 위젯에서 하나를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

치료 팀 포털에서 요청 만들기

치료 팀 포털을 사용하여 보조 부서의 서비스에 대한 지원 요청을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hco.care_team_member 또는 sn_hco.care_team_manager

이 태스크 정보
Healthcare Operations Core의 일부인 치료 팀 포털을 사용하여 보조 부서에 대한 지원 요청을 생성합니다. 또한 의료 운영 코어 케이스 유형을 활용하여 자체 기록 생성자를 만들 수도 있습니다. 자세한 지침은 를 참조하십시오 의료 서비스 운영 코어 구성.

Care Team Operations for Healthcare IT 또는 Care Team Operations for Biomed 플러그인이 설치되어 있는 경우 치료 팀 포털에 기록 생성자가 미리 설치되어 있습니다. 이러한 플러그인을 사용하여 미리 구성된 요청을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 의료 IT용 케어 팀 운영 및 생물의학용 의료 팀 운영 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 치료 팀 포털에서 요청 생성으로 이동합니다.
2. 생성하려는 요청 유형을 선택합니다.
3. 필요에 따라 상세 정보를 입력하고 요청을 제출합니다.

결과
요청이 생성되고 이행을 위해 지원 부서로 라우팅됩니다.

의료 운영 핵심 참조

참조 주제는 테이블을 포함하여 치료 팀 운영 구성요소에 대한 추가 정보를 제공합니다.

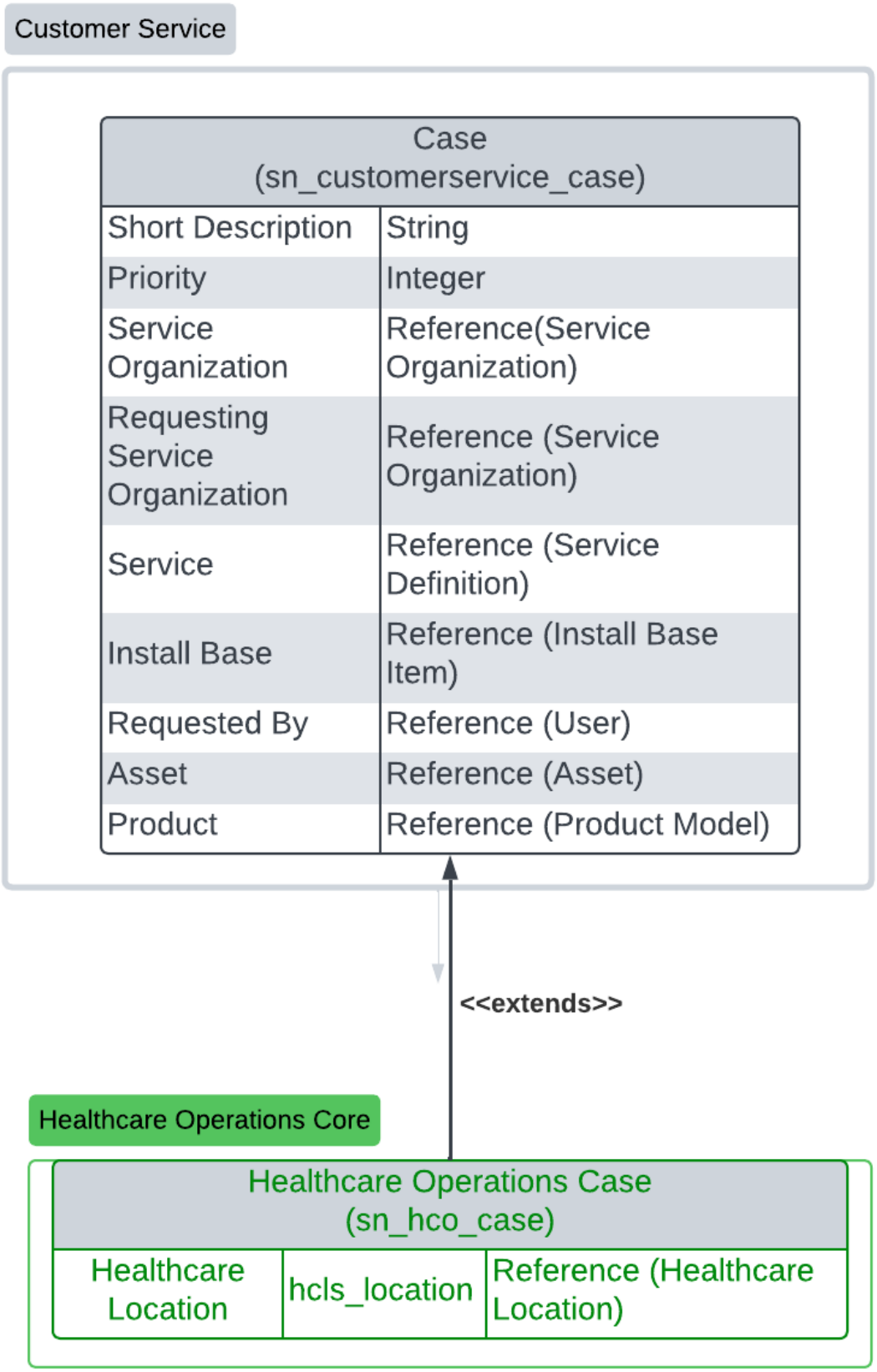
의료 운영 핵심 데이터 모델

데이터 모델 및 역할 관계 다이어그램을 보고 Healthcare Operation Core 애플리케이션에 대해 알아봅니다.

이러한 다이어그램은 애플리케이션 내 테이블 간의 관계를 보여주며 Healthcare Operations Core 애플리케이션의 작동 방식에 대한 전체적인 그림을 제공합니다.

다음 다이어그램에서는 의료 운영 Core 애플리케이션 내의 테이블과 해당 관계를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



의료 운영 코어와 함께 설치되는 테이블

의료 서비스 운영 핵심 사례를 통해 운영 의료 사용 사례를 간소화할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

케이스 [sn_customerservice_case] 테이블을 확장하여 환자와 관련된 모든 의료 케이스를 저장합니다. 자세한 내용은 Tables installed with Customer Service Management 문서를 참조하십시오.

여기에는 의료 및 생명 과학 데이터 모델의 의료 위치 테이블을 참조하는 의료 위치 필드가 포함됩니다.

Healthcare Operations Core와 함께 설치되는 구성요소

테이블, 사용자 역할 및 비즈니스 규칙과 같은 여러 유형의 구성요소는 치료 팀 운영 플러그인을 활성화하면 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 https://www.servicenow.com/docs/bundle/yokohama-platform-administration/page/administer/plugins/task/find-components.html 문서를 참조하십시오.

의료 운영 코어와 함께 설치되는 테이블

테이블 이름	설명
의료 서비스 운영 핵심 케이스 (hco_case)	고유한 운영 요청 유형을 작성할 때 확장할 수 있는 기초를 제공하는 추상 케이스 유형입니다.

의료 서비스 운영 코어와 함께 설치되는 기본 역할

역할	포함	설명
sn_hco.admin	• sn_csm_agent • sn_service_org.작가 • sn_bus_loc.ibl_writer • sn_csm_case_types.service_definition_admin • sn_hcls.foundation_data_writer	의료 제공자, 조직, 위치 및 역할을 생성, 보기, 편집 및 관리할 수 있는 액세스 권한이 있습니다.
sn_hco.care_team_member	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_hcls.foundation_data_viewer	의료 케이스를 생성하고 볼 수 있는 액세스 권한을 보유합니다.
sn_hco.care_team_manager	• sn_hco.care_team_member • sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	의료 케이스를 생성하고 볼 수 있는 액세스 권한을 보유합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

		치료 단위에 구성원을 추가할 수 있습니다.
sn_hco.뷰어	sn_hcls.foundation_data_viewer	의료 케이스를 볼 수 있는 액세스 권한이 있습니다.
sn_hco.loc_support_agen	sn_bus_loc.svc_location_support_agent	할당 그룹 내의 모든 케이스를 보고, 추적하고, 해결합니다.

의료 서비스 운영 코어와 함께 설치되는 플러그인

플러그인 이름	설명
치료 팀 포털 (com.sn_cto_sp)	의료 서비스 운영 코어 사용자가 지원 부서에 대한 요청을 생성하고, 팀을 관리하고, 제출된 요청에 대한 가시성을 확보할 수 있는 포털 환경을 제공합니다.
Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls)	의료 및 생명 과학 산업 제품에 대한 의료 및 생명 과학 데이터 모델을 제공합니다.

의료 운영 Core와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙 이름	설명
HCLS 조직 위치 연결 중복 검사	의료 위치가 의료 기관과 한 번만 연결되도록 합니다.
CMN 위치에서 HCLS 위치 설정	선택한 cmn_location의 해당 의료 위치를 설정합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

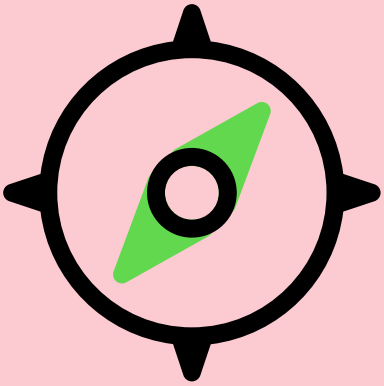
복지 팀 모바일

치료 팀 모바일을 사용하면 치료 팀이 이동 중에도 IT, 생물의학, 시설 및 환경 서비스 부서에 대한 공유 지원 요청을 생성하고 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

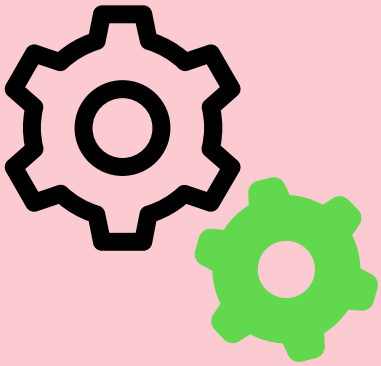
시작하기

탐색



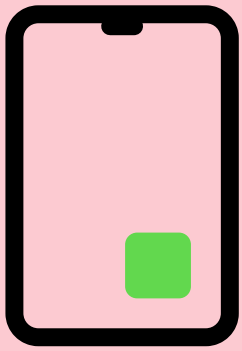
치료 팀이 치료 팀 모바일을 사용하여 지원 요청을 생성하고 추적하는 방법에 대해 알아봅니다.

구성



애플리케이션을 활성화하고 설정합니다.

요청



지원 부서에 대한 지원 요청을 생성하고 추적합니다.

유용한 리소스

유용한 정보를 제공할 수 있는 몇 가지 ServiceNow 리소스는 다음과 같습니다.

- ServiceNow 커뮤니티
  ServiceNow 커뮤니티
- 고객 성공 센터
  Customer Success Center
- 개발자
  developer.servicenow.com
- Impact
  http://impact.servicenow.com
- ServiceNow University
  ServiceNow 대학교
- 나우크리에이트
  Now Create
- 파트너
  https://www.servicenow.com/partners.html
- ServiceNow
  http://servicenow.com
- ServiceNow Store
  http://servicenow.com

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원

- https://support.servicenow.com/now
- 알려진 오류 포털

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

복지 팀 모바일 탐색

애플리케이션을 사용하여 복지 팀 모바일 편리하게 모바일 장치에서 치료 팀 지원 부서에 대한 요청을 생성하는 방법을 알아보십시오.

복지 팀 모바일 개요

이 복지 팀 모바일 애플리케이션은 치료 팀 구성원의 운영 문제 보고 및 추적을 간소화하도록 설계되었습니다. 복지 팀 모바일 치료 팀 구성원이 스마트폰이나 태블릿에서 직접 케이스의 상태를 보고하고 추적할 수 있도록 하여 효율성을 높입니다. 이 애플리케이션은 환자 치료로 리디렉션할 수 있는 운영 작업 관리에 소요되는 시간을 절약해 줍니다.

복지 팀 모바일에는 다음 기능이 포함되어 있습니다.

- 자산 태그 스캔을 사용하면 의료 장비의 태그를 스캔하고 자산 기록으로 리디렉션되어 이력, 상태 및 관련 요청을 볼 수 있습니다.
- 위치를 탐색하여 의료 위치 정보를 보고 필요에 따라 특정 위치에 대한 지원 요청을 생성합니다.
- ID 관리 솔루션을 통한 안전한 모바일 액세스는 병원에서 제공하는 장치와 개인 장치를 모두 지원합니다.

복지 팀 모바일 에는 Healthcare Operations Core가 필요하며 다음 치료 팀 운영 플러그인과 함께 사용할 수 있습니다.

- 의료 IT용 케어 팀 운영
- 생물의학용 의료 팀 운영
- 시설에 대한 치료 팀 운영
- 환경 서비스를 위한 케어 팀 운영

복지 팀 모바일 사용자

사용자

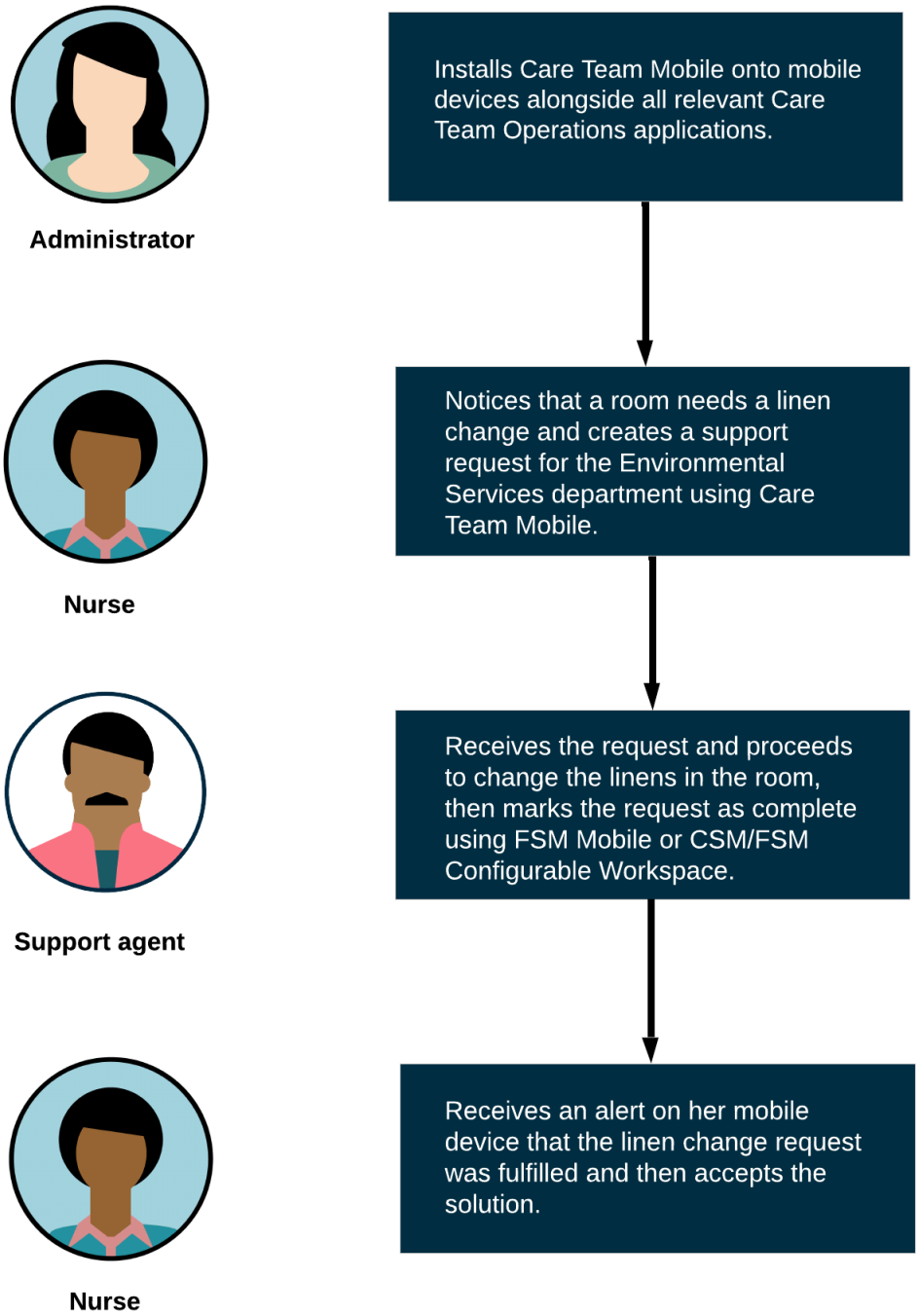
사용자	설명
간호사	공인 간호사는 환자 치료를 제공 및 조정하고, 약물 및 치료를 관리하고, 다른 의료 전문가와 협력하여 치료 계획을 개발 및 구현할 책임이 있습니다. 보조 부서에 대한 지원 요청을 생성하고 추적하는 데 사용합니다 복지 팀 모바일 .
간호조무사	간호 보조원은 의료 시설에서 환자에게 기본적인 치료를 제공하여 일상 생활을 돕고 환자 건강을 모니터링하며 간호사와 의료진에게 중요한 지원을 제공합니다. 보조 부서에 대한 지원 요청을 생성하고 추적하는 데 사용합니다 복지 팀 모바일 .
단위 비서	병동 비서는 간호 병동에 행정 지원을 제공하고 환자 기록을 유지하면서 직원, 환자 및 가족 간의 의사 소통을 촉진합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자

사용자	설명
	보조 부서에 대한 지원 요청을 생성하고 추적하는 데 사용합니다 복지 팀 모바일 .

복지 팀 모바일 워크플로우



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 관리자는 모든 관련 치료 팀 운영 애플리케이션과 함께 치료 팀의 모바일 장치에 설치합니다 복지 팀 모바일 .
2. 간호사가 병실에서 린넨 교체가 필요하다는 것을 알아차리고 환경 서비스 플러그인을 위한 케어 팀 플러그인을 사용하여 복지 팀 모바일 환경 서비스 부서에 대한 요청을 생성합니다.
3. 환경 서비스 부서의 지원 담당자가 요청을 받고 방의 린넨을 교체합니다. 그런 다음 지원 에이전트는 FSM Mobile 또는 CSM/FSM Configurable Workspace를 사용하여 요청을 완료로 표시합니다.
4. 요청을 만든 간호사는 린넨 교체 요청이 처리되었다는 경보를 받은 후 솔루션을 수락합니다.

복지 팀 모바일 이점

이점	기능	사용자
모바일 장치에서 직접 설치된 의료 서비스 운영 케이스 유형을 기반으로 지원 요청을 생성합니다.	를 사용하여 지원 요청 생성 복지 팀 모바일	간호사, 간호조무사, 부서 비서
의료 장비의 태그를 스캔하고 이력, 상태 및 관련 케이스를 볼 수 있는 자산 기록으로 리디렉션됩니다.	의 자산 스캔 복지 팀 모바일	간호사, 간호조무사, 부서 비서
병실 또는 소모품 옷장과 같은 특정 위치에 대한 요청을 보고, 위생 요청 또는 시설 수리와 같은 문제를 보고하기 위해 관련 상세 정보 및 사전 구성된 워크플로우에 액세스합니다.	에서 위치 찾아보기 복지 팀 모바일	간호사, 간호조무사, 부서 비서

다음으로 살펴볼 내용

복지 팀 모바일 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 복지 팀 모바일 구성
- 를 사용하여 지원 요청 생성 복지 팀 모바일

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

복지 팀 모바일 개요

복지 팀 모바일 방문 페이지는 사용자에게 빠른 실행 목록, 요청에 대한 최근 업데이트 및 요청 추적 정보를 제공합니다.

빠른 실행

다음과 같은 빠른 작업은 치료 팀 방문 페이지에서 직접 사용할 수 있습니다.

- 요청 생성: 복지 팀 사용자가 지원 부서에 대한 지원 요청을 생성할 수 있습니다.
- 자산 스캔: 의료 팀 사용자가 QR 코드를 스캔한 다음 관련 의료 장치에 대한 정보가 포함된 요청을 생성할 수 있습니다.
- 위치 찾아보기: 치료 팀 사용자가 연결된 의료 위치를 찾고 선택하여 해당 위치와 관련된 요청을 생성할 수 있도록 도와줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최근 업데이트

최근 업데이트에는 사용자 또는 팀과 관련된 모든 활성 요청이 표시됩니다. 가장 최근에 업데이트된 요청이 먼저 표시됩니다.

요청 추적

요청 추적 에는 사용자 또는 팀과 관련된 모든 요청이 요청 유형별로 구성되어 표시됩니다.

지식

Knowledge 는 관련 지식 문서를 표시합니다.

저장됨

저장됨에는 추적을 위해 책갈피가 지정된 모든 요청이 표시됩니다.

알림

알림 은 현재 사용자에 대한 모든 알림을 표시합니다.

설정

설정 에는 Care Team Mobile 사용자 경험에 대한 모든 설정 구성이 표시됩니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

의 자산 스캔 복지 팀 모바일

의료 장비의 태그를 스캔하고 이력, 상태 및 관련 케이스를 볼 수 있는 자산 기록으로 리디렉션됩니다.

빠른 실행 메뉴에서 자산 스캔을 선택하여 자산 조회를 엽니다.

열리면 자산을 스캔하여 자산 태그를 검색합니다.

자산 태그를 검색한 후 요청을 만들 수 있습니다.

자산을 찾을 수 없으면 알림이 표시됩니다.

주:
의료 위치를 볼 때 자산 세그먼트를 선택할 수 있어야 합니다. 이는 해당 자산 자체가 보고 있는 의료 위치와 연결된 공통 위치와 연결된 자산 목록을 표시합니다. 의료 위치 설정 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 의료 서비스 운영 코어에서 의료 위치 생성.

자산을 스캔하여 지원 요청을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 자산을 스캔하여 지원 요청을 생성합니다. 복지 팀 모바일.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

에서 위치 찾아보기 복지 팀 모바일

에서 복지 팀 모바일 위치를 찾아보고 필요에 따라 특정 위치에 대한 지원 요청을 생성합니다.

빠른 작업 메뉴의 위치 찾아보기 를 사용하여 위치를 찾아볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위치 찾아보기를 선택하면 연결된 모든 팀 목록이 표시됩니다.

팀에 선택하면 해당 팀과 연결된 자세한 위치 계층 구조가 표시됩니다.

위치를 선택하여 해당 위치에 대한 자세한 정보를 본 다음, 필요에 따라 해당 위치에 대한 요청을 생성할 수 있습니다.

위치 찾아보기를 사용하여 요청을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오지원 요청을 생성할 위치 찾아보기 복지 팀 모바일.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

의 지식 문서 복지 팀 모바일

에서 관련 지식 문서를 바로 찾아보고 볼 수 있습니다 복지 팀 모바일.

범주별로 구성된 지식 문서를 보려면 문서를 선택하십시오.

최근에 본 문서 에는 사용자가 가장 최근에 본 지식 문서가 표시됩니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

복지 팀 모바일 구성

복지 팀 모바일 애플리케이션을 설정합니다.

구성 개요

1. 복지 팀 모바일 활성화

   관리자 역할이 있는 경우 Care Team Mobile 플러그인 〔com.sn_cto_mobile〕을 활성화합니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

2. 치료 팀 모바일 사용자를 위한 역할 할당

   Care Team Mobile에 대한 사용자 액세스는 사용자에게 팀 구성원 또는 팀 관리자 역할이 할당되었는지 여부에 따라 달라집니다.

3. 에 대한 푸시 알림 사용 복지 팀 모바일

   Care Team Mobile에 대한 푸시 알림은 수동으로 활성화해야 합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

복지 팀 모바일 활성화

관리자 역할이 있는 경우 플러그인 〔com.sn_cto_mobile〕을 복지 팀 모바일 활성화합니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

다음 플러그인은 다음과 함께 복지 팀 모바일활성화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- com.sn_mab
- sn_mab_api

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 〔com.cto_mobile〕 플러그인을 찾습니다.
3. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 링크를 따라 종속 항목을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
4. 설치를 선택합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

치료 팀 모바일 사용자를 위한 역할 할당

Care Team Mobile에 대한 사용자 액세스 권한은 **sn_hco.care_team_member** 역할이 할당된 경우에 부여됩니다.

의료 팀 모바일에 대한 역할은 의료 운영 코어 애플리케이션과 마찬가지로 할당됩니다.

이러한 역할을 할당하는 방법은 다음 문서를 의료 운영 코어 사용자에 역할 할당참조하십시오.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

에 대한 푸시 알림 사용 복지 팀 모바일

Care Team Mobile에 대한 푸시 알림은 수동으로 활성화해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 푸시 애플리케이션.
2. **ServiceNow** 모바일 애플리케이션 기록을 선택합니다.
3. 푸시 기본 등록 관련 목록으로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.
4. 푸시 알림을 사용할 케이스 유형을 추가합니다.
   - 치료 팀 모바일 **HCIT** 알림
   - 치료 팀 모바일 생물의학 알림
   - 치료 팀 모바일 **EVS** 알림
   - 치료 팀 모바일 시설 알림

   주:
   필요에 따라 다른 케이스 유형에 대해 이 단계를 반복합니다.
5. 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
지정된 모든 케이스 유형에 대해 푸시 알림이 활성화됩니다 복지 팀 모바일 .

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

를 사용하여 지원 요청 생성 복지 팀 모바일

모바일 장치에서 직접 지원 부서에 대한 요청을 생성하는 데 사용합니다 복지 팀 모바일 .

에서 지원하는 플러그인은 다음과 같습니다.복지 팀 모바일

- 의료 IT용 케어 팀 운영
- 생물의학용 의료 팀 운영
- 시설에 대한 치료 팀 운영
- 환경 서비스를 위한 케어 팀 운영

- 에서 지원 요청 생성 복지 팀 모바일

  에서 복지 팀 모바일 요청 생성을 사용하여 모바일 장치에서 직접 지원 요청을 생성합니다.

- 에서 제출된 요청 추적 복지 팀 모바일

  의 복지 팀 모바일 요청 추적을 사용하여 사용자 또는 팀이 제출한 모든 요청을 추적합니다.

- 에서 제출된 요청 취소 복지 팀 모바일

  요청을 찾은 후 작업 메뉴에서 케이스 취소를 선택하여 제출 복지 팀 모바일 된 요청을 취소합니다.

- 자산을 스캔하여 지원 요청을 생성합니다. 복지 팀 모바일

  자산의 스캔을 사용하면 자산에 복지 팀 모바일 첨부된 바코드를 스캔하여 지원 요청을 생성할 수 있습니다.

- 지원 요청을 생성할 위치 찾아보기 복지 팀 모바일

  의 복지 팀 모바일 위치 찾아보기를 사용하여 특정 위치에 대한 지원 요청을 찾아보고 생성합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

에서 지원 요청 생성 복지 팀 모바일

에서 복지 팀 모바일요청 만들기를 사용하여 모바일 장치에서 직접 지원 요청을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 팀 구성원, 팀 관리자

프로시저

1. 복지 팀 모바일에서 빠른 실행 〉 요청 생성.
2. 생성하려는 요청의 범주를 선택합니다.
   예: 환경 서비스 요청
3. 생성하려는 요청 유형을 선택합니다.

   예: 하우스키핑 및 위생 서비스 〉 린넨 및 세탁 서비스.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 필요에 따라 필드를 채웁니다.
5. 제출을 선택합니다.
6. 옵션: 초안으로 저장을 선택하여 정보를 제출하지 않고 요청 내에 저장합니다.

결과
서비스 요청이 작성되었고 이행을 위해 연관된 지원 서비스 부서로 라우팅되었습니다.

다음에 수행할 작업
에서 제출된 요청 추적 복지 팀 모바일 또는 에서 제출된 요청 취소 복지 팀 모바일

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

에서 제출된 요청 추적 복지 팀 모바일

의 복지 팀 모바일요청 추적을 사용하여 사용자 또는 팀이 제출한 모든 요청을 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 팀 구성원, 팀 관리자

프로시저

1. 에서 복지 팀 모바일방문 페이지의 요청 추적 섹션으로 이동합니다.
2. 추적할 요청 유형을 선택하거나 모두를 선택하여 모든 요청을 표시합니다.
3. 다음과 같이 정리되어 제출된 모든 요청을 봅니다.
   - 모든 활성 - 본인 또는 팀이 생성한 모든 미해결 요청을 표시합니다.
   - 나에 의해 - 사용자가 생성한 모든 미해결 요청을 표시합니다.
   - 모든 비활성 - 완료되거나 취소된 모든 요청을 표시합니다.
4. 옵션: 필터를 선택하여 지정한 조건에 따라 모든 요청을 필터링하거나 정렬합니다.
5. 요청을 선택하여 상세 정보를 봅니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

에서 제출된 요청 취소 복지 팀 모바일

에서 복지 팀 모바일제출된 요청을 취소하려면 요청을 찾은 후 작업 메뉴에서 케이스 취소 를 선택하기만 하면 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 팀 구성원, 팀 관리자

프로시저

1. 에서 복지 팀 모바일요청 추적으로 이동합니다.
2. 취소하려는 제출된 요청을 선택합니다.
3. 화면의 오른쪽 상단 모서리에 있는 작업 메뉴에서 케이스 취소 를 선택합니다.

결과
지정된 요청이 취소되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

자산을 스캔하여 지원 요청을 생성합니다. 복지 팀 모바일

자산의 스캔을 사용하면 자산에 복지 팀 모바일 첨부된 바코드를 스캔하여 지원 요청을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 팀 구성원, 팀 관리자

프로시저

1. 복지 팀 모바일에서 빠른 실행 〉 자산 스캔.
2. 자산에 첨부된 바코드를 스캔하여 자산 태그를 검색합니다.
3. 제출을 선택합니다.

   기존 자산이 없는 경우 기존 자산이 없음을 사용자에게 경고하는 메시지가 표시됩니다.

4. 반환된 자산 기록을 선택합니다.
   자산과 관련된 활성 요청, 상세 정보 또는 활동이 표시됩니다.
5. 옵션: 요청 만들기를 선택하여 이 자산에 대한 지원 요청을 만듭니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

지원 요청을 생성할 위치 찾아보기 복지 팀 모바일

의 복지 팀 모바일위치 찾아보기를 사용하여 특정 위치에 대한 지원 요청을 찾아보고 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 팀 구성원, 팀 관리자

프로시저

1. 에서 복지 팀 모바일위치 찾아보기로 이동합니다.
2. 팀과 연결된 모든 위치를 봅니다.
3. 옵션: 필터를 선택하여 팀 이름으로 필터링하고 사전순 또는 이름으로 위치를 정렬합니다.
4. 해당 위치에 대한 자세한 내용을 보려면 위치를 선택하십시오.
5. 자산을 선택하여 보고 있는 위치와 연결된 자산 목록을 표시합니다.
6. 옵션: 요청 만들기를 선택하여 이 위치에 대한 지원 요청을 만듭니다.
   위치 정보가 요청에 자동으로 채워집니다.

〔End〕

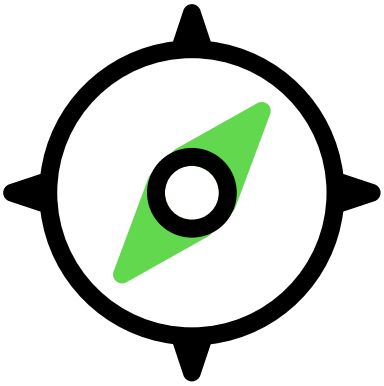
생물의학용 의료 팀 운영

Care Team Operations for Biomed에는 생물의학 문제를 보고하고 이행하기 위한 케이스 유형이 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

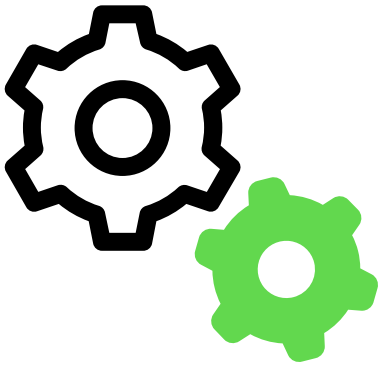
시작하기

탐색



의료진이 생물의학을 위한 의료팀 운영을 사용하는 방법에 대해 알아보십시오.

구성



구현을 계획하고 구성합니다.

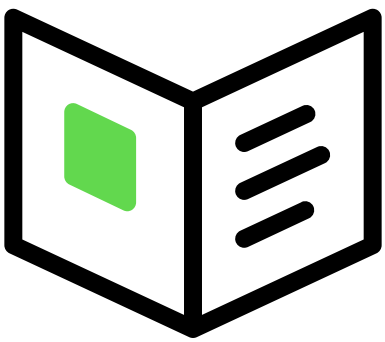
요청

의료 생물의학 부서에 대한 운영 지원 요청을 생성합니다.

해결

작업 주문 케이스 형태로 지원 요청을 해결합니다.

참조



필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 질문하고 다음에 대한 다른 자원을 살펴보십시오. 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

Biomed를 위한 복지 팀 운영 탐색

애플리케이션을 사용하여 Biomed를 위한 복지 팀 운영 의료 팀이 생물의학 문제를 빠르고 효율적으로 해결하도록 지원하는 방법에 대해 알아보십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Biomed를 위한 복지 팀 운영 개요

Biomed를 위한 복지 팀 운영 병원에서 생물의학 문제를 보고하고 이행하기 위한 케이스 유형을 포함합니다.

Biomed를 위한 복지 팀 운영 의료 팀에 의료 장치 또는 기타 생물의학 문제를 보고할 수 있는 간소화된 플랫폼을 제공합니다. 치료 팀 포털을 사용하여 치료 팀 구성원이 Biomed 케이스 유형에 대한 문제를 제기할 수 있습니다. 그러면 작업 주문이 자동으로 생성되고 Biomed 부서의 서비스 에이전트가 문제를 해결할 때 Workspace를 사용하여 관리합니다.

에서 사용할 수 있는 서비스 요청에는 두 가지 유형이 있습니다 Biomed를 위한 복지 팀 운영.

- 의료 장치 문제 보고
- 다른 생물의학 서비스 요청

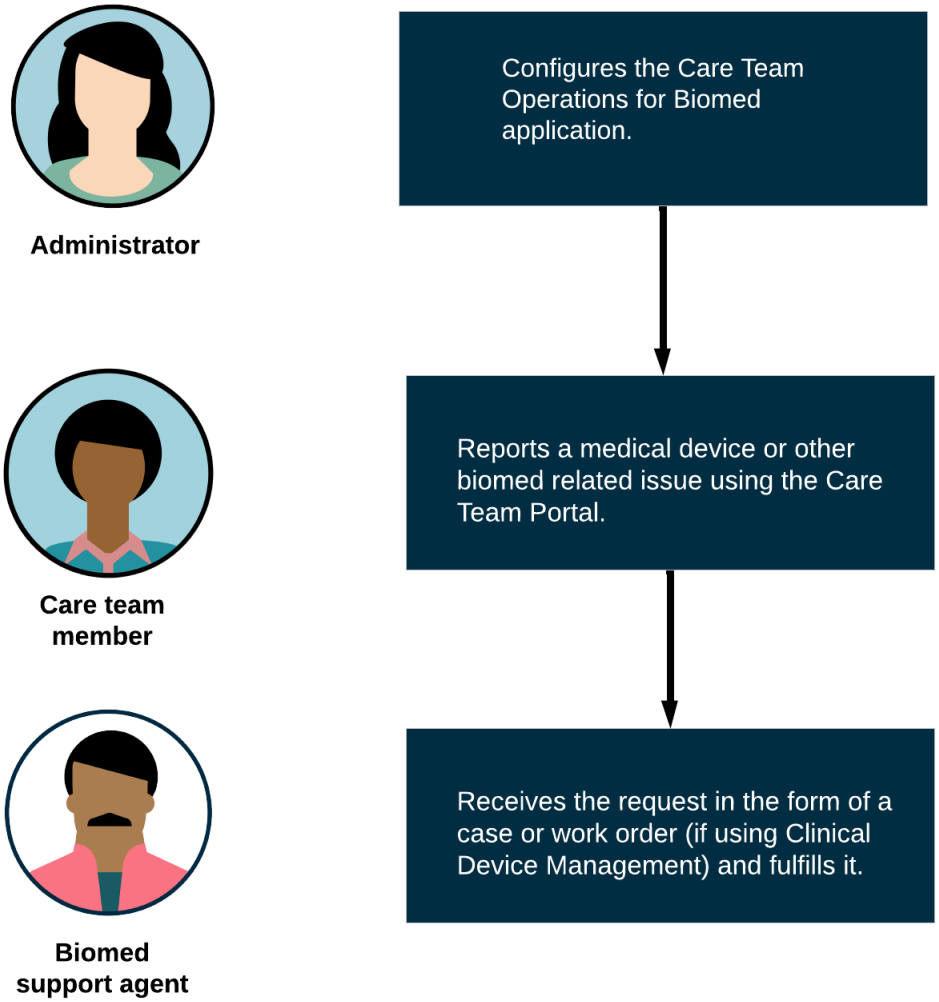
주:
Care Team Operations for Biomed를 사용하려면 Healthcare Operations Core 및 Care Team Portal 플러그인을 설치해야 합니다.

Biomed를 위한 복지 팀 운영 사용자

사용자	설명
간호조무사	간호 보조원은 의료 시설에서 환자에게 기본적인 치료를 제공하여 일상 생활을 돕고 환자 건강을 모니터링하며 간호사와 의료진에게 중요한 지원을 제공합니다.
간호사	공인 간호사는 환자 치료를 제공 및 조정하고, 환자와 그 가족에게 다양한 건강 문제에 대해 교육하고, 약물 및 치료를 관리하고, 치료 계획을 개발 및 구현하기 위해 다른 의료 전문가와 협력할 책임이 있습니다.
단위 관리자	병동 관리자는 의료 시설 내 특정 병동의 운영을 감독하고, 직원을 감독하고, 자원을 관리하고, 고품질 환자 치료를 제공합니다.
단위 비서	병동 비서는 간호 병동에 행정 지원을 제공하고 환자 기록을 유지하면서 직원, 환자 및 가족 간의 의사 소통을 촉진합니다.
생물의학 에이전트	Biomed 에이전트는 병원의 Biomed 부서를 대신하여 치료 팀이 만든 서비스 요청을 생성, 보기, 편집 및 이행합니다.
생물의학 에이전트 관리자	Biomed 에이전트 관리자는 Biomed 부서 에이전트를 감독하고 요청이 효과적이고 시기적절한 방식으로 이행되도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Biomed를 위한 복지 팀 운영 워크플로우



1. 관리자는 Care Team Operations for Biomed 애플리케이션을 구성합니다.
2. 의료 팀 구성원이 의료 장치 또는 기타 생물의학 문제를 보고하고 치료 팀 포털을 사용하여 보고합니다.
3. 생물의학 지원 에이전트는 작업 주문 양식(임상 장치 관리를 사용하는 경우)으로 요청을 수신하고 작업 공간을 사용하여 이행합니다.

Biomed용 의료 팀 운영 혜택

혜택	기능	사용자
생물의학 지원 요청 생성 및 이행을 활성화하여 의료 서비스 운영을 자동화합니다.	의료 생물의학 케이스 개요	관리자
팀에서 생성한 모든 생물의학 요청에 대한 가시성을 받습니다.	Care Team Operations for Biomed에서 서비스 요청 생성	의료팀

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

혜택	기능	사용자
Workspace를 사용하여 생물의학 서비스 요청을 이행합니다.	생물의학을 위한 Care Team Operations에서 서비스 요청 이행	에이전트

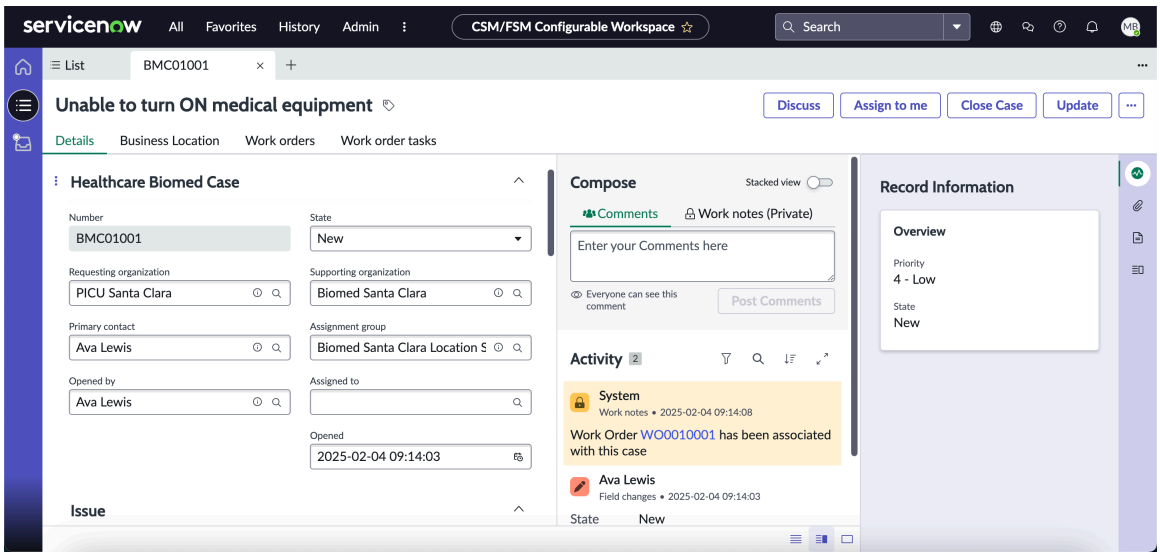
다음으로 살펴볼 내용

Biomed를 위한 복지 팀 운영 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 생물의학용 치료 팀 운영 구성
- Care Team Operations for Biomed에서 서비스 요청 생성
- 생물의학을 위한 Care Team Operations에서 서비스 요청 이행
- 생물의학용 의료 팀 운영 참조

의료 생물의학 케이스 개요

의료 생물의학 케이스를 사용하여 생물의학 관련 의료 운영 요청에 대한 케이스 유형을 생성합니다.



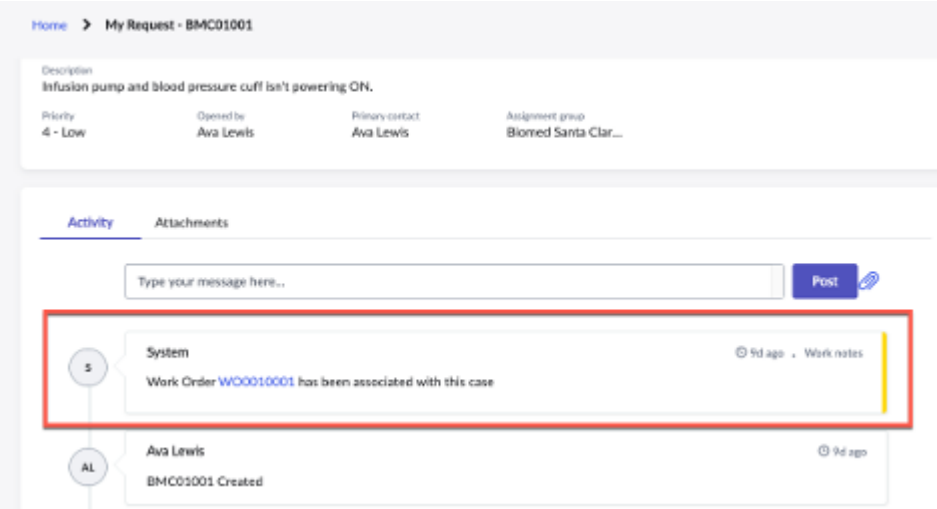
현장 서비스 관리 [com.snc.work_management] 플러그인이 설치된 경우, Healthcare Biomed 케이스는 이행자 역할의 지원 에이전트에 할당된 관련 작업 주문을 자동으로 생성합니다. 이 플러그인이 설치되어 있지 않으면 지원 에이전트가 케이스 자체를 이행해야 합니다.

이러한 케이스를 특정 의료 기관과 연결하면 치료 팀 구성원이 팀, 단위 또는 조직에 대해 생성된 모든 케이스를 쉽게 볼 수 있습니다.

작업 주문에 대한 업데이트, 코멘트 또는 상태 변경 사항은 케이스에 반영되며 그 반대의 경우도 마찬가지입니다. 작업 주문이 케이스에 연결되면 이행자는 작업 주문만 관리하면 이러한 변경 내용이 반영되도록 케이스가 업데이트됩니다.

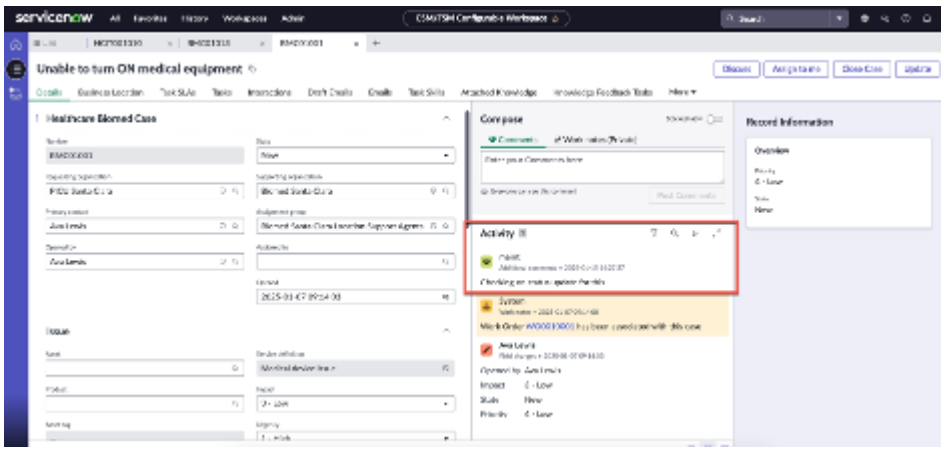
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 주문 자동 생성



작업 주문은 의료 생물의학 케이스와 동기화되어 자동으로 생성됩니다. 의료 생물의학 케이스의 모든 정보는 작업 주문으로 전달됩니다.

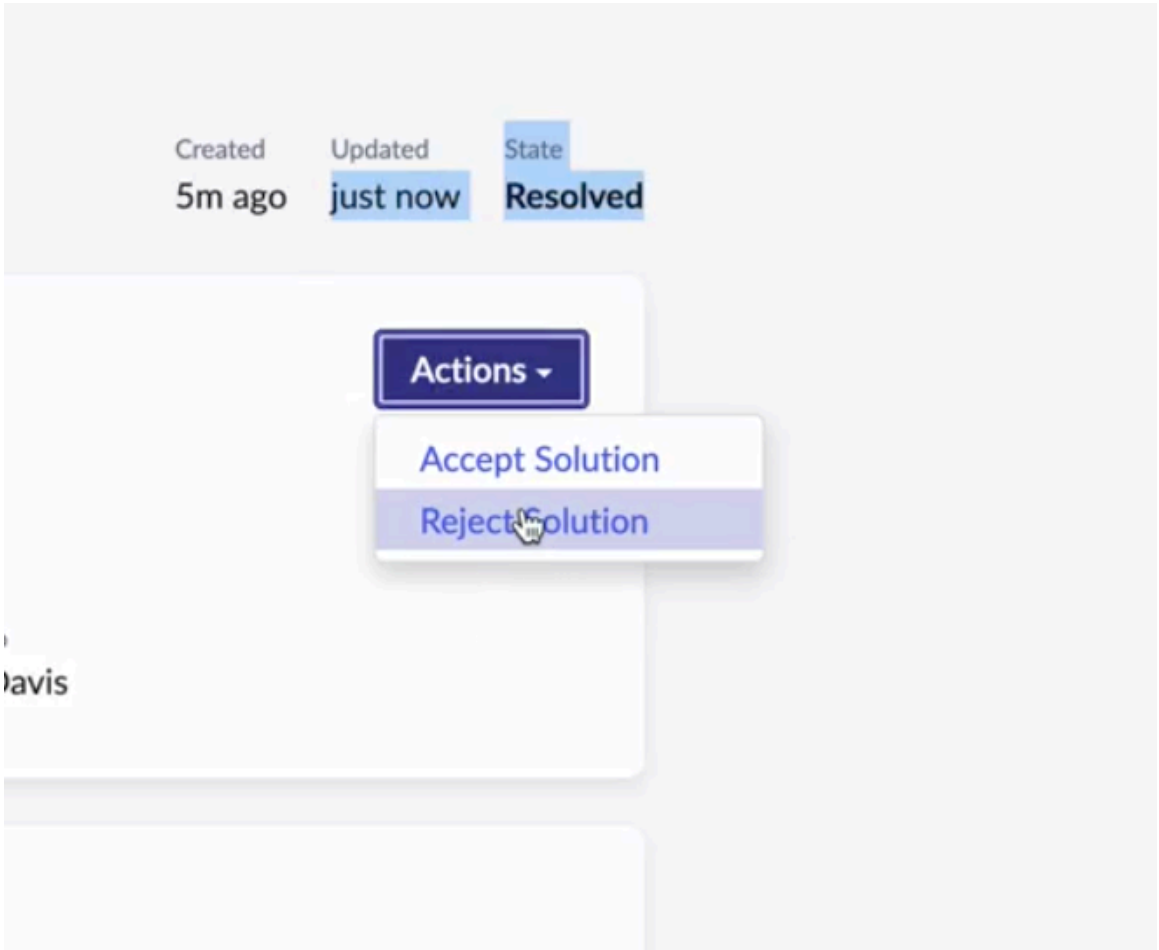
의견 동기화



Healthcare Biomed 케이스에 대한 의견은 작업 주문에서 볼 수 있으며 작업 주문의 작성 패널에 있는 의견은 Healthcare Biomed 케이스에서 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상태 동기화



작업 주문과 의료 케이스의 상태는 전체 이행 프로세스에서 동기화 상태로 유지됩니다. 치료 팀 포털을 사용하여 포털에서 케이스 세부 정보를 확인하여 케이스 상태를 실시간으로 추적합니다.

주:
Care Team Operations for Biomed에서 케이스 데이터는 작업 주문과만 동기화되며 작업 주문 작업과는 동기화되지 않습니다. 작업 주문에 대한 업데이트만 관련 케이스 데이터에 영향을 줍니다.

생물의학용 치료 팀 운영 구성

Care Team Operations for Biomed를 사용하기 전에 다음 설정 단계를 수행해야 합니다.

구성 개요

1. Biomed용 Care Team Operations 설치

   관리자 역할이 있는 경우 Care Team Operations for Biomed 애플리케이션(sn_cto_biomed)을 설치합니다.

2. Biomed용 의료 팀 운영에서 작업 주문 동기화 설정

   Field Service Management [com.snc.work_management] 플러그인은 작업 주문 동기화가 Biomed용 케어 팀 운영과 함께 작동하는 데 필요합니다.

   Care Team Operations for Biomed가 Healthcare Biomed 케이스에서 작업 주문을 생성하려면 현장 서비스 관리 [com.snc.work_management] 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. Biomed용 의료 팀 운영에 대한 역할 설정

   Care Team Operations for Biomed의 사용자에게 올바른 역할이 할당되었는지 확인합니다.

4. 생물의학 지원 팀을 위한 의료 조직 생성

   의료 생물의학 케이스에 대해 이행하는 의료 기관을 대표할 의료 조직을 생성합니다.

5. 생물의학 지원 조직에 구성원 추가

   Biomed 의료 조직에 구성원을 추가하여 Healthcare Biomed 케이스에 대한 가시성과 액세스를 제공합니다.

6. Care Team Operations for Biomed의 모든 위치 지원 에이전트에 대한 그룹 생성

   이 그룹에 추가된 사용자가 Biomed용 복지 팀 운영의 역할 컬렉션을 상속할 수 있도록 sn_cto_biomed.loc_support_agent가 할당된 위치 지원 에이전트용 그룹을 생성합니다.

7. Care Team Operations for Biomed에서 모든 위치 관리자를 위한 그룹 생성

   이 그룹에 추가된 사용자가 Care Team Operations for Biomed에 대한 역할 컬렉션을 상속할 수 있도록 sn_customerservice.svc_location_manager가 할당된 위치 관리자용 그룹을 생성합니다.

8. 생물의학용 의료 팀 운영에 대한 할당 그룹 설정

   할당 그룹을 의료 조직과 연결하여 특정 의료 조직과 연결된 사용자 그룹을 결정합니다.

9. 생물의학을 위한 치료 팀 운영에서 상태 결정 테이블 수정

   의사 결정 빌더를 사용하여 Care Team Operations for Biomed에서 케이스 및 인시던트 작업 주문에 대한 상태 매핑을 변경합니다.

Biomed용 **Care Team Operations** 설치

관리자 역할이 있는 경우 Care Team Operations for Biomed 애플리케이션 〔sn_cto_biomed〕을 설치합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

이 애플리케이션은 Care Team Operations for Biomed에 대한 데모 데이터를 포함하며 관련 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

> **주:**
> Biomed용 의료 팀 운영 애플리케이션은 Healthcare Operations Core 애플리케이션에 종속됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Care Team Operations for Biomed 애플리케이션 〔sn_cto_biomed〕을 찾습니다.
   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수도 있습니다.

   사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법을 확인하려면 ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하십시오. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 링크를 따라 종속 항목을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
4. 설치를 선택합니다.

Biomed용 의료 팀 운영에서 작업 주문 동기화 설정

Field Service Management [com.snc.work_management] 플러그인은 작업 주문 동기화가 Biomed용 케어 팀 운영과 함께 작동하는 데 필요합니다.

Care Team Operations for Biomed가 Healthcare Biomed 케이스에서 작업 주문을 생성하려면 현장 서비스 관리 [com.snc.work_management] 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

이 플러그인은 의료 생물의학 케이스를 작업 주문과 동기화하는 데 필요한 모든 역할과 기능을 제공합니다.

작업 주문 이행에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Manage work orders .

Field Service Management〔com.snc.work_management〕 플러그인이 설치되지 않은 경우:

작업 주문은 의료 생물의학 케이스에서 생성되지 않습니다. 대신 에이전트가 포털에서 직접 이러한 케이스를 이행합니다.

생성된 케이스는 요청 위치 연결에 따라 할당 그룹에 할당되며 일반적으로 CSM 케이스 관리 기능으로 구성됩니다.

생물의학용 의료 팀 운영에 대한 할당 그룹 설정

작업 주문을 이행할 수 있도록 의료 생물의학 조직 내에서 할당 그룹을 연결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

Care Team Operations for Biomed에서는 Biomed 케이스에서 생성된 작업 주문을 이행할 수 있도록 할당 그룹을 구성해야 합니다.

중요:

작업 주문을 이행하는 다양한 단계에서는 다음과 같이 할당 그룹을 생성해야 합니다.

- 생물의학 한정자: biomed.qualifier 역할을 설정하려면 사용자에게 sn_cto_biomed.loc_support_agent 역할과 wm_qualifier 역할이 포함된 Biomed 한정자 그룹을 할당해야 합니다.
- 생물의학 디스패치: Biomed 디스패치 역할을 설정하려면 사용자에게 wm_dispatcher 및 sn_cto_biomed.loc_support_agent 역할이 포함된 Biomed 디스패처 그룹을 할당해야 합니다.

  주:
  에이전트 할당 그룹에서 디스패치 그룹에 포함됨 탭을 사용하여 어떤 그룹이 해당 그룹을 위해 처리할 수 있는지 표시해야 합니다.

위의 두 역할 모두에 대해 적용 위치 관련 목록에는 이러한 사용자가 자격을 부여하거나 디스패치할 수 있는 모든 위치가 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의료 행위 〉 의료 조직.
2. 할당 그룹을 연결할 의료 조직을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 할당 그룹 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 서비스 조직 할당 그룹 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

   서비스 조직 할당 그룹 양식:

필드	설명
서비스 조직	할당 그룹을 추가하는 의료 조직의 이름으로 자동으로 채워집니다.
할당 그룹	추가할 할당 그룹의 이름입니다.

5. 제출을 선택합니다.

Biomed용 의료 팀 운영에 대한 역할 설정

Care Team Operations for Biomed의 사용자에게 올바른 역할이 할당되었는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
역할은 Care Team Operations for Biomed 애플리케이션에서 기능, 역량 및 데이터에 대한 액세스를 제어합니다.

개별 사용자 또는 그룹에 역할을 할당할 수 있습니다. 그룹에 역할을 적용하면 해당 그룹의 구성원이 자신의 역할을 상속합니다.

주:
사용자 역할은 의료 조직의 초기 설정 프로세스 중에 또는 이후 필요에 따라 언제든지 구성할 수 있습니다.

Biomed용 **Care Team** Operations와 함께 설치되는 역할

sn_cto_biomed.admin	생물의학 관리자	의료진 팀 운영을 위한 생물의학 관리자 역할
sn_cto_biomed.loc_support_agent	생물의학 지원 에이전트	할당 그룹 아래에 있는 모든 케이스를 보거나 해결할 수 있습니다. 케이스를 추적하고 이행합니다. 메모: 사용자에게 작업 주문에 대한 보기 액세스 권한이 필요한 경우 이 역할에 wm_read 역할이 포함될 수 있습니다.
sn_cto_biomed.뷰어	Biomed 뷰어	Biomed 및 HCLS 기초 데이터를 볼 수 있습니다. 메모: 사용자에게 작업 주문에 대한 보기 액세스 권한이 필요한 경우 이 역할에 wm_read 역할이 포함될 수 있습니다.
sn_cto_biomed. loc_contributor	위치 기고자	케이스를 보고하고, 케이스에 응답하고, 비즈니스 위치에서 케이스를 추적하고, 팀 아래에서 케이스를 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

> **주:**
> 이 역할은 Care Team Operations for Biomed 플러그인이 설치되면 치료 팀 구성원 역할로 자동 상속됩니다.

예:

Care Team Operations for Biomed 플러그인을 사용하여 Care Team Portal에서 생성된 작업 주문을 이행해야 하는 사용자에게는 sn_cto_biomed.loc_support_agent 역할이 할당되어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자 그런 다음 사용자 기록을 엽니다.
2. 역할 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
3. 컬렉션 목록에서 원하는 역할을 선택한 다음, 추가를 선택합니다.
4. 저장을 선택합니다.

생물의학 지원 팀을 위한 의료 조직 생성

의료 생물의학 케이스에 대해 이행하는 의료 기관을 대표할 의료 조직을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의료 행위 〉 의료 조직 〉 병원 부서.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 생물의학 지원 조직을 반영하는 이름을 입력합니다.
   예를 들어, 생물의학 지원입니다.
4. 필요에 따라 다른 필드에 내용을 입력합니다.
5. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
새로 만든 의료 생물의학 지원 조직에 구성원을 할당합니다.

생물의학 지원 조직에 구성원 추가

Biomed 의료 조직에 구성원을 추가하여 Healthcare Biomed 케이스에 대한 가시성과 액세스를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 서비스 조직 〉 내부 비즈니스 위치.
2. 구성원을 추가할 의료 조직과 일치하는 내부 비즈니스 위치를 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 구성원 관련 목록으로 이동합니다.
4. 편집을 선택합니다.
5. 화살표를 사용하여 컬렉션 목록에서 멤버 목록으로 멤버를 이동합니다.
6. 저장을 선택합니다.
7. 내부 비즈니스 위치 기록의 구성원 관련 목록에서 구성원 기록을 열고 서비스 조직 구성원 책임 아래에서 새로 만들기를 선택합니다.
8. 유형 필드를 사용하여 필요에 따라 구성원에게 위치 지원 에이전트 또는 위치 관리자 이행자 역할을 할당합니다.
9. 제출을 선택합니다.
10. 옵션: 필요에 따라 새로 추가된 모든 구성원에 대해 7-9단계를 반복합니다.

결과
생물의학 지원 팀에 구성원을 추가하고 적절한 역할과 연결했습니다.

Care Team Operations for Biomed의 모든 위치 지원 에이전트에 대한 그룹 생성

이 그룹에 추가된 사용자가 Care Team Operations for Biomed의 역할 컬렉션을 상속할 수 있도록 sn_cto_biomed.loc_support_agent 역할이 할당된 위치 지원 에이전트용 그룹을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
위치 지원 에이전트 역할은 의료 기관 구성원에게만 의료 기관과 관련된 생물의학 케이스를 볼 수 있는 기능을 제공합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 팀 구성원 그룹의 이름을 입력합니다.
4. 필요에 따라 다른 필드에 내용을 입력합니다.
5. 역할 관련 목록으로 이동합니다.
6. 편집을 선택합니다.
7. 역할 목록에 **sn_cto_biomed.loc_support_agent** 역할을 추가합니다.
8. 저장을 선택합니다.

결과
자동화된 사용자 임포트를 수행할 때 생물의학 이행자를 할당할 수 있는 위치 지원 에이전트에 대한 사용자 그룹이 생성됩니다.

Care Team Operations for Biomed에서 모든 위치 관리자를 위한 그룹 생성

이 그룹에 추가된 사용자가 Care Team Operations for Biomed에 대한 역할 컬렉션을 상속할 수 있도록 sn_customerservice.svc_location_manager 역할이 할당된 위치 관리자용 그룹을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

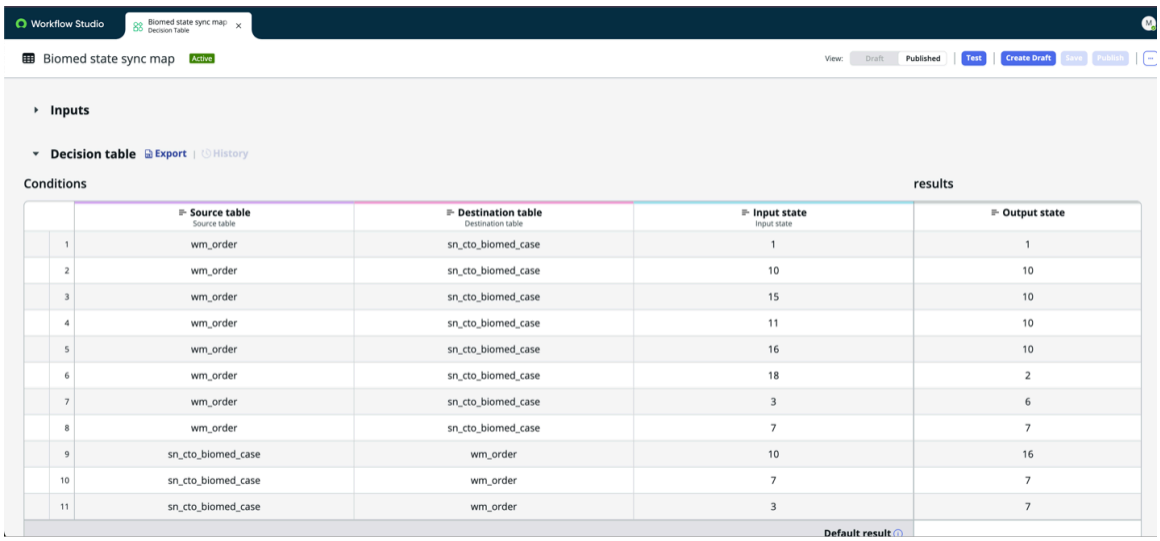
1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 팀 구성원 그룹의 이름을 입력합니다.
4. 필요에 따라 다른 필드에 내용을 입력합니다.
5. 역할 관련 목록으로 이동합니다.
6. 편집을 클릭합니다.
7. 역할 목록에 sn_customerservice.svc_location_manager 및 sn_cto_biomed.loc_support_agent 역할을 추가합니다.
8. 저장을 클릭합니다.

결과

위치 관리자에 대한 사용자 그룹이 생성되었습니다.

생물의학을 위한 치료 팀 운영에서 상태 결정 테이블 수정

의사 결정 빌더를 사용하여 Care Team Operations for Biomed에서 케이스 및 작업 주문에 대한 상태 매핑을 변경합니다.



Healthcare Biomed 케이스 상태 동기화 맵에는 Healthcare Biomed 케이스와 작업 주문 상태 간의 모든 현재 매핑이 표시됩니다.

이러한 상태 매핑을 수정하려면 다음 문서를 참조하십시오 Modify decision table structure in Workflow Studio.

결정 테이블에 대한 자세한 내용은 해당 Use decision tables 문서를 참조하십시오Edit decision tables using draft authoring.

소스 테이블이 입력 상태와 정렬되고 대상 테이블이 출력 상태에 맞춰집니다.

이러한 값은 상태 필드의 딕셔너리 항목에서 찾을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 생물의학 케이스 상태 기본값

레이블	값
취소됨	7
오픈	10
종결됨	3
대기 중 정보	18
신규	1
작업 진행 중	2
해결 일시	6

작업 주문 상태 기본값

레이블	값	시퀀스
취소됨	7	10
할당됨	16	6
승인 대기 중	11	1
초안	1	0
미완료 종결	4	9
자격 만족	10	4
완료 종결	3	8
적격성 평가 대기 중	15	3
예약됨	12	5
승인됨	13	2
작업 진행 중	18	7

Biomed용 **Care Team** Operations의 서비스 카탈로그에 사용자 지정 기록 생성자 추가

Biomed용 Care Team Operations의 서비스 카탈로그에 구성한 사용자 지정 기록 생성자를 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기록 생성자.

2. 새로 만들기를 선택합니다.

3. 테이블 이름을 **Healthcare Biomed Case [sn_cto_biomed_case]**로 설정합니다.

4. 접근성 탭에서 카탈로그를 **Biomed** 서비스로 설정합니다.

5. 범주 필드를 원하는 서비스 범주로 설정합니다.

6. 다음 공통 변수 세트를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 권장 - 다음 카탈로그 클라이언트 스크립트에 추가합니다.

8. 필요에 따라 다른 필드를 채웁니다.
9. 저장을 선택합니다.

결과
Biomed용 의료 팀 운영에 사용할 사용자 지정 기록 생성자를 생성했습니다.

Care Team Operations for Biomed에서 서비스 요청 생성

치료 팀 포털을 사용하여 의료 장치 문제를 보고하거나 기타 생물의학 지원을 요청합니다.

- 생물의학용 의료팀 운영으로 의료 장치 문제 보고

  치료 팀 운영 포털에서 의료 장치 문제 보고 카탈로그 항목을 사용하여 의료 장치 문제와 관련된 문제를 보고합니다.

- Care Team Operations for Biomed를 통한 기타 생물의학 서비스 요청

  의료 팀 포털에서 다른 생물의학 서비스 카탈로그 요청 항목을 사용하여 비의료 장치 문제 생물의학 서비스를 요청합니다.

생물의학용 의료팀 운영으로 의료 장치 문제 보고

치료 팀 운영 포털에서 의료 장치 문제 보고 카탈로그 항목을 사용하여 의료 장치 문제와 관련된 문제를 보고합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hco.care_team_member

프로시저

1. 치료 팀 포털에서 다음으로 이동합니다. 요청 생성 〉 생물의학 서비스 요청 〉 의료 장치 문제 보고.
2. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
단위	이 요청과 연결된 단위입니다.
자산 태그 또는 일련 번호	문제가 발생한 의료 기기와 관련된 자산 태그 또는 일련 숫자 값입니다.
식별된 자산	
자산 모델	문제가 발생한 의료 기기의 자산 모델입니다.
위치	의료 장치의 위치입니다.
간단한 설명	문제에 대한 짧은 요약입니다.
요청을 자세히 설명해 주십시오.	발생한 장치 문제에 대한 자세한 설명을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	관련 정보를 최대한 많이 제공합니다.
긴급도	이 문제의 긴급성입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ 1 - 높음 ○ 2 - 보통 ○ 3 - 낮음
담당자	이 요청과 연결된 접촉 창구입니다.
전화 유형	연락처 번호와 연결된 전화 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ 비즈니스 ○ 모바일 ○ 기타
연락처 번호	이 요청과 연결된 연락처의 전화 번호입니다.

3. 제출을 선택합니다.

Care Team Operations for Biomed를 통한 기타 생물의학 서비스 요청

의료 팀 포털에서 다른 생물의학 서비스 카탈로그 요청 항목을 사용하여 비의료 장치 문제 생물의학 서비스를 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hco.care_team_member

프로시저

1. 치료 팀 포털에서 다음으로 이동합니다. 요청 생성 〉 생물의학 서비스 요청 〉 다른 생물의학 서비스 요청.
2. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
단위	생물의학 문제와 관련된 단위입니다.
위치	생물의학 문제의 위치입니다.
간단한 설명	문제에 대한 짧은 요약입니다.
요청을 자세히 설명해 주십시오.	발생한 생물의학 문제에 대한 자세한 설명을 추가합니다. 관련 정보를 최대한 많이 제공합니다.
긴급도	이 문제의 긴급성입니다. 옵션은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 1 - 높음 ○ 2 - 보통 ○ 3 - 낮음
담당자	이 요청과 연결된 접촉 창구입니다.
전화 유형	연락처 번호와 연결된 전화 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ 비즈니스 ○ 모바일 ○ 기타
연락처 번호	이 요청과 연결된 연락처의 전화 번호입니다.

3. 제출을 선택합니다.

생물의학을 위한 **Care Team** Operations에서 서비스 요청 이행

의료 생물의학 케이스는 설치한 플러그인에 따라 두 가지 방법 중 하나로 이행할 수 있습니다.

Care Team Operations for Biomed가 Healthcare Biomed 케이스에서 작업 주문을 생성하려면 현장 서비스 관리 [com.snc.work_management] 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

이 플러그인은 의료 생물의학 케이스를 작업 주문과 동기화하는 데 필요한 모든 역할과 기능을 제공합니다.

또한 Biomed용 Care Team Operations에 대해 다음과 같은 역할을 제공합니다.

- biomed.dispatcher
- biomed.agent
- biomed.한정자

작업 주문 이행에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Manage work orders .

Field Service Management〔com.snc.work_management〕 플러그인이 설치되지 않은 경우:

작업 주문은 의료 생물의학 케이스에서 생성되지 않습니다. 대신 에이전트는 작업 공간에서 직접 해당 케이스를 이행합니다.

생성된 케이스는 요청 위치 연결에 따라 할당 그룹에 할당되고 일반적으로 구성됩니다.

케이스 이행에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 관리에서 참조하십시오 Manage cases .

생물의학용 의료 팀 운영 참조

참조 주제는 생물의학 구성요소에 대한 치료 팀 운영에 대한 추가 정보를 제공합니다.

생물의학용 의료 팀 운영 데이터 모델

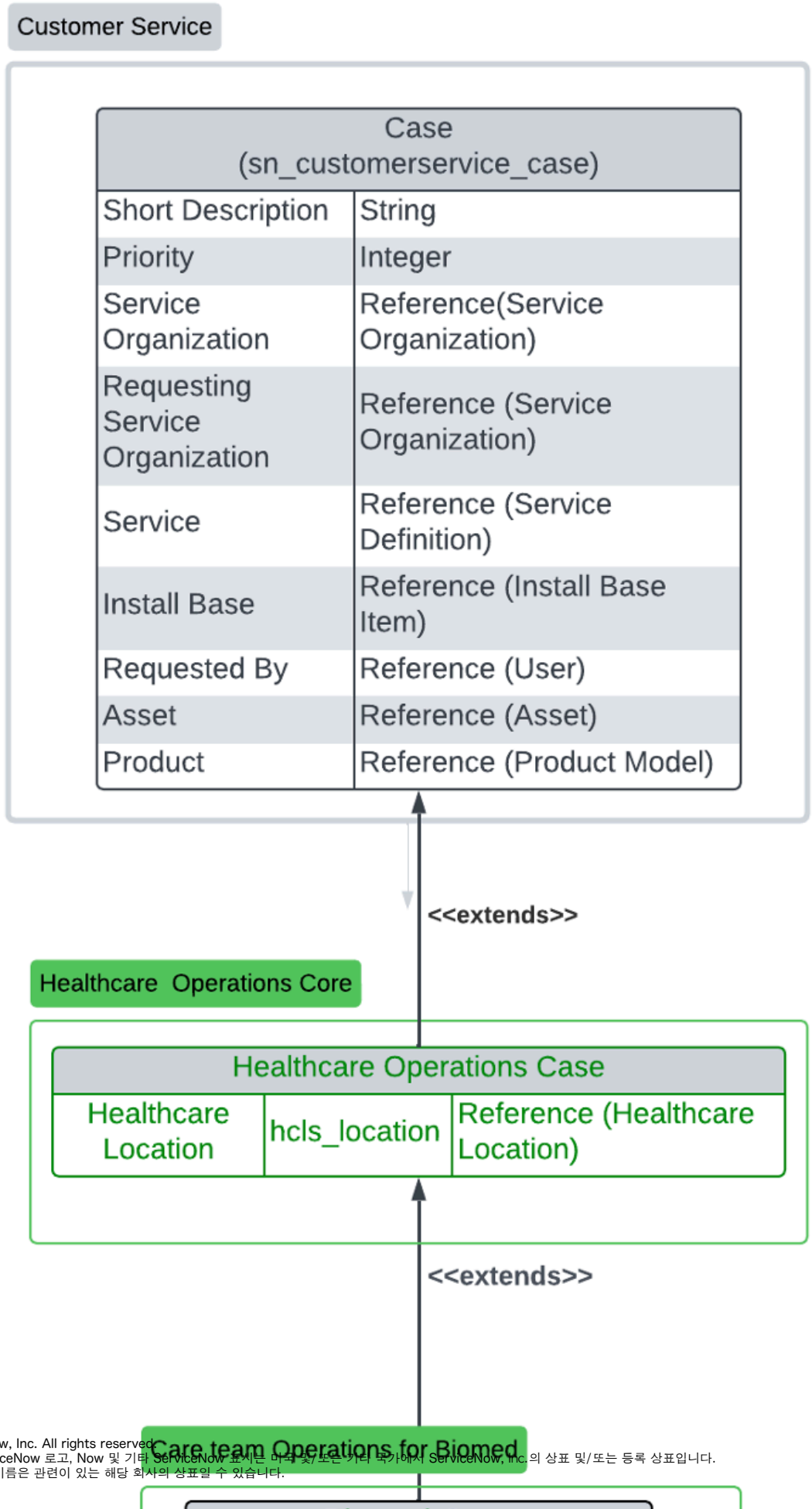
데이터 모델 및 역할 관계 다이어그램을 보고 Care Team Operations for Biomed 애플리케이션에 대해 알아봅니다.

이러한 다이어그램은 애플리케이션 내 테이블 간의 관계를 보여주며 생물의학용 Care Team Operations 애플리케이션의 작동 방식에 대한 전체적인 그림을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 다이어그램은 Healthcare Operations for Biomed 애플리케이션 내의 테이블과 해당 관계를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

생물의학용 의료 팀 운영 케이스 테이블

생물의학 케이스에 대한 케어 팀 운영 (sn_cto_biomed_case)을 통해 운영 의료 IT 사용 사례를 간소화할 수 있습니다.

의료 운영 코어 케이스 테이블을 확장합니다.

필드	설명
케이스 번호	이 의료 생물의학 케이스의 케이스 번호입니다. 생성 시 자동으로 생성됩니다.
작업 주문	의료 생물의학 케이스에서 자동으로 생성됩니다.
요청 조직	요청자와 연결된 조직입니다.
개설자	의료 생물의학 요청을 생성한 사용자입니다.
상태	의료 생물의학 케이스의 현재 상태입니다. 현장 서비스 관리 플러그인이 설치되면 연결된 작업 주문과 자동으로 동기화됩니다.
지원 조직	작업 주문 또는 케이스를 담당하는 지원 조직입니다.
할당 그룹	관련 케이스 또는 작업 주문의 이행을 위해 지정된 할당 그룹입니다.
담당자	이 케이스 또는 관련 작업 주문을 이행하도록 할당된 사용자입니다.
개설 일시	의료 케이스가 열린 날짜 및 시간입니다.

Care Team Operations for Biomed와 함께 설치되는 구성요소

Care Team Operations for Biomed 플러그인을 설치하면 테이블, 사용자 역할 및 비즈니스 규칙과 같은 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 https://www.servicenow.com/docs/bundle/yokohama-platform-administration/page/administer/plugins/task/find-components.html 문서를 참조하십시오.

Biomed용 **Care Team** Operations와 함께 설치되는 테이블

Biomed용 Care Team Operations와 함께 설치되는 테이블

테이블 이름	설명
생물의학 케이스 (sn_cto_biomed_case)에 대한 치료 팀 운영	고유한 운영 요청 유형을 작성할 때 확장할 수 있는 기초를 제공하는 추상 케이스 유형입니다.

Biomed용 **Care Team** Operations와 함께 설치되는 역할

Biomed용 Care Team Operations와 함께 설치되는 역할

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

sn_cto_biomed.admin	생물의학 관리자	복지 팀 운영을 위한 생물의학 관리자 역할입니다.
sn_cto_biomed.loc_support_agent	생물의학 지원 에이전트	할당 그룹 아래에 있는 모든 케이스를 확인/해결하고, 케이스를 추적하고, 이행할 수 있습니다.
sn_cto_biomed.뷰어	Biomed 뷰어	Biomed 및 HCLS 기초 데이터를 볼 수 있습니다.
sn_cto_biomed. loc_contributor	CTO Biomed 위치 기고자	케이스를 보고하고, 케이스에 응답하고, 비즈니스 위치에서 케이스를 추적하고, 팀 아래에서 케이스를 조회했습니다. 주: 이 역할은 Care Team Operations for Biomed 플러그인이 설치되면 치료 팀 구성원 역할로 자동 상속됩니다.

Care Team Operations for Biomed와 함께 설치되는 플러그인

플러그인 이름	설명
치료 팀 포털 (com.sn_cto_sp)	Care Team Operations for Biomed 사용자가 지원 부서에 대한 요청을 생성하고, 팀을 관리하고, 제출된 요청에 대한 가시성을 확보할 수 있는 포털 환경을 제공합니다.
의료 서비스 운영 코어 [com.sn_hco]	Healthcare Operations Core는 임상의에게 일상적인 운영과 관련된 문제를 보고하고 추적할 수 있는 균일한 인터페이스를 제공합니다. 이 플러그인은 병원에서 비효율적인 수동 프로세스를 제거하고, 환자 안전 위험을 줄이며, 문제를 적시에 해결하고 중요한 작업을 완료하여 환자 만족도를 높이는 데 도움이 됩니다.

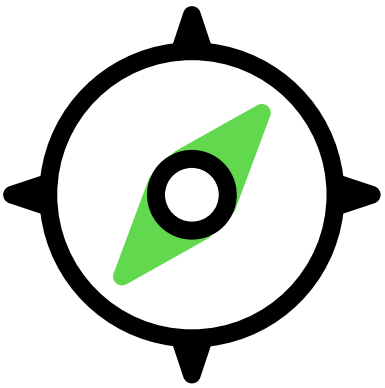
Environmental Services를 위한 복지 팀 운영

Environmental Services를 위한 복지 팀 운영 병원의 환경 서비스 지원 문제를 보고하고 이행하기 위한 케이스 유형을 포함합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

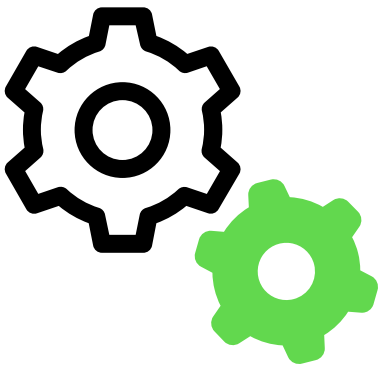
시작하기

탐색



의료 팀이 환경 서비스를 위해 Care Team Operations를 사용하는 방법에 대해 알아보십시오.

구성



애플리케이션을 계획하고 구성합니다.

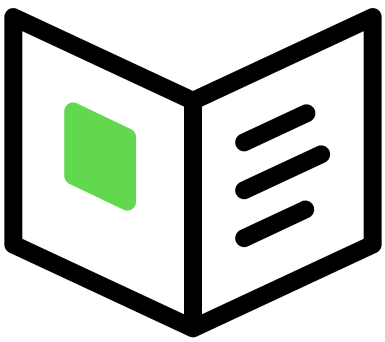
요청

의료 환경 서비스 부서에 대한 운영 지원 요청을 생성합니다.

해결

케이스 또는 작업 주문의 형태로 지원 요청을 해결합니다.

참조



필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

유용한 리소스

유용한 정보를 제공할 수 있는 몇 가지 ServiceNow 리소스는 다음과 같습니다.

- ServiceNow 커뮤니티
  ServiceNow 커뮤니티
- 고객 성공 센터
  Customer Success Center
- 개발자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow 대학교

나우크리에이트

Now Create

파트너

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

지원

- https://support.servicenow.com/now
- 알려진 오류 포털

Environmental Services를 위한 복지 팀 운영 탐색

Environmental Services를 위한 복지 팀 운영 이 애플리케이션을 사용하여 의료진이 환경 지원 문제를 빠르고 효율적으로 해결할 수 있도록 지원하십시오.

Environmental Services를 위한 복지 팀 운영 개요

Environmental Services를 위한 복지 팀 운영 병원의 환경 지원 문제를 보고하고 이행하기 위한 케이스 유형을 포함합니다.

Environmental Services를 위한 복지 팀 운영 의료 팀에 환경 지원 문제를 보고할 수 있는 간소화된 플랫폼을 제공합니다. 치료 팀 포털을 사용하여 치료 팀 구성원이 환경 서비스 케이스 유형에 대한 문제를 제기할 수 있습니다. 그러면 이 케이스에서 작업 주문이 자동으로 생성되어 환경 서비스 부서의 에이전트가 문제를 해결할 때 서비스 운영 작업 공간 사용을 관리합니다.

다양한 서비스 요청은 환경 서비스를 위한 케어 팀 운영과 함께 사용할 수 있도록 미리 구성되어 있습니다. 의료 EVS 케이스 [sn_cto_evs_case] 유형을 확장하여 사용자 지정 요청 유형을 만들 수도 있습니다.

주:
Environmental Services를 위한 복지 팀 운영 의료 서비스 운영 Core 및 치료 팀 포털 플러그인을 설치해야 합니다.

Environmental Services를 위한 복지 팀 운영 사용자

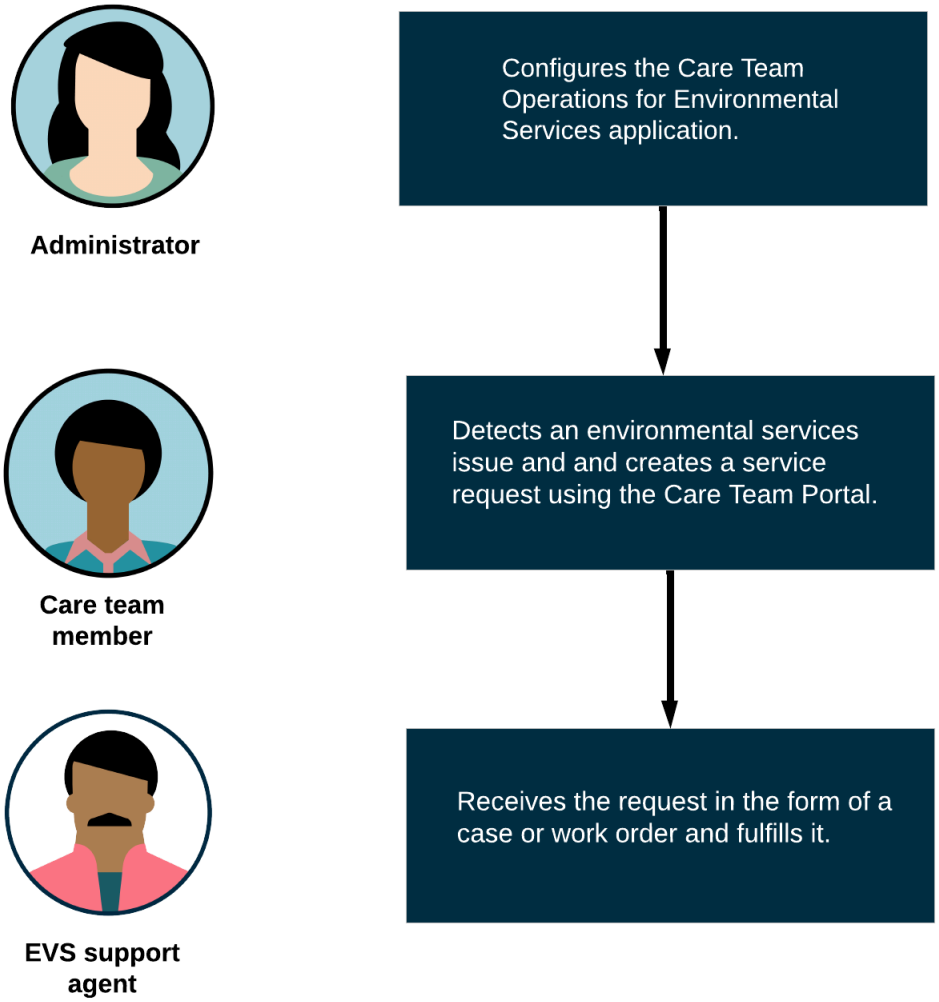
사용자	설명
간호조무사	간호조무사는 의료 시설에서 환자를 돌보고, 일상 생활을 돕고, 환자의 건강을 모니터링하고, 간호사와 의료진에게 중요한 지원을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자	설명
간호사	공인 간호사는 환자 치료를 제공 및 조정하고, 환자와 그 가족에게 다양한 건강 문제에 대해 교육하고, 약물 및 치료를 관리하고, 치료 계획을 개발 및 구현하기 위해 다른 의료 전문가와 협력할 책임이 있습니다.
단위 관리자	병동 관리자는 의료 시설 내 특정 병동의 운영을 감독하고, 직원을 감독하고, 자원을 관리하고, 고품질 환자 치료의 제공을 확인합니다.
단위 비서	병동 비서는 간호 병동에 행정 지원을 제공하고 환자 기록을 유지하면서 직원, 환자 및 가족 간의 의사 소통을 촉진합니다.
환경 서비스 지원 에이전트	환경 서비스 지원 에이전트는 병원의 환경 서비스 부서를 대신하여 치료 팀에서 만든 서비스 요청을 생성, 보기, 편집 및 이행합니다.
환경 서비스 에이전트 관리자	환경 서비스 에이전트 관리자는 환경 서비스 부서의 에이전트를 감독하고 요청이 효과적이고 시기적절한 방식으로 이행되는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Environmental Services를 위한 복지 팀 운영 워크플로우



1. 관리자가 애플리케이션을 구성합니다 Environmental Services를 위한 복지 팀 운영 .
2. 케어 팀 구성원이 환경 서비스 문제를 감지하고 케어 팀 포털을 사용하여 보고합니다.
3. 환경 서비스 지원 에이전트는 요청을 작업 주문으로 수신하고 CSM/FSM 구성 가능 작업 공간을 사용하여 수행합니다.

Environmental Services를 위한 복지 팀 운영 이점

Environmental Services를 위한 복지 팀 운영 이점

이점	기능	사용자
환경 서비스 지원 요청 생성 및 이행을 활성화하여 의료 서비스 운영을 자동화합니다.	의료 EVS 케이스 개요	관리자
치료 팀 포털을 사용하여 지원 요청을 생성합니다.	Care Team Operations for Environmental Services에 대한 서비스 요청 생성	진료 팀

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Environmental Services를 위한 복지 팀 운영 이점

이점	기능	사용자
CSM/FSM Configurable Workspace를 사용하여 FSM이 설치될 때 EVS 서비스 요청을 작업 주문 또는 케이스로 수행합니다.	에서 요청 이행 Environmental Services를 위한 복지 팀 운영	에이전트

다음으로 살펴볼 내용

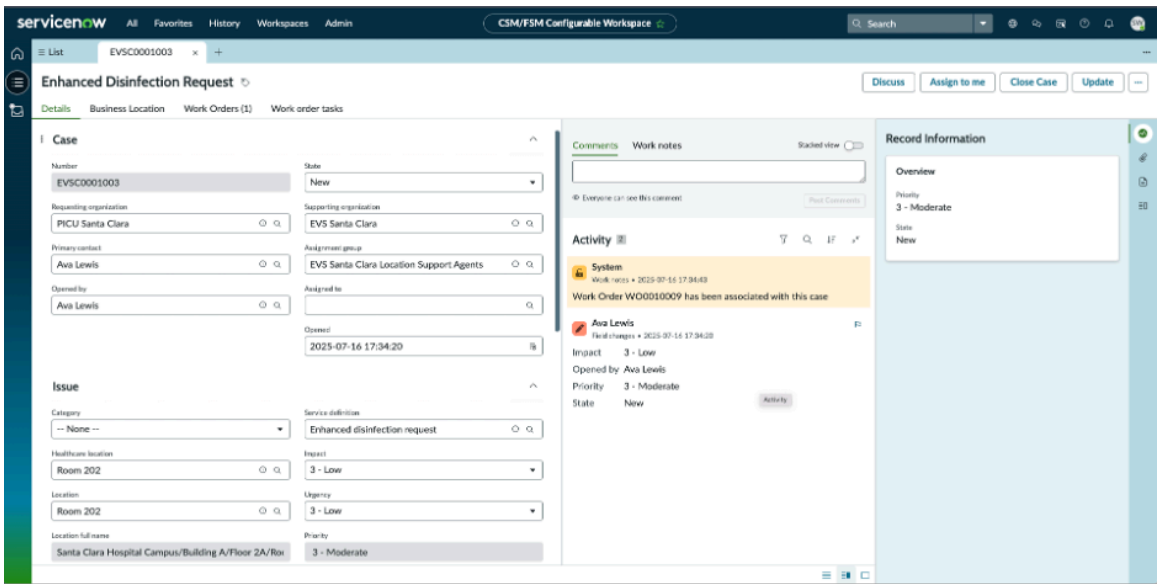
Environmental Services를 위한 복지 팀 운영 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 환경 서비스에 대한 복지 팀 운영 구성
- Care Team Operations for Environmental Services에 대한 서비스 요청 생성
- 에서 요청 이행 Environmental Services를 위한 복지 팀 운영
- Environmental Services를 위한 복지 팀 운영 참조

의료 **EVS** 케이스 개요

의료 EVS 케이스 〔sn_cto_evs_case〕를 사용하여 환경 서비스 지원 요청에 대한 케이스 유형을 생성합니다.

의료 환경 서비스 케이스 개요



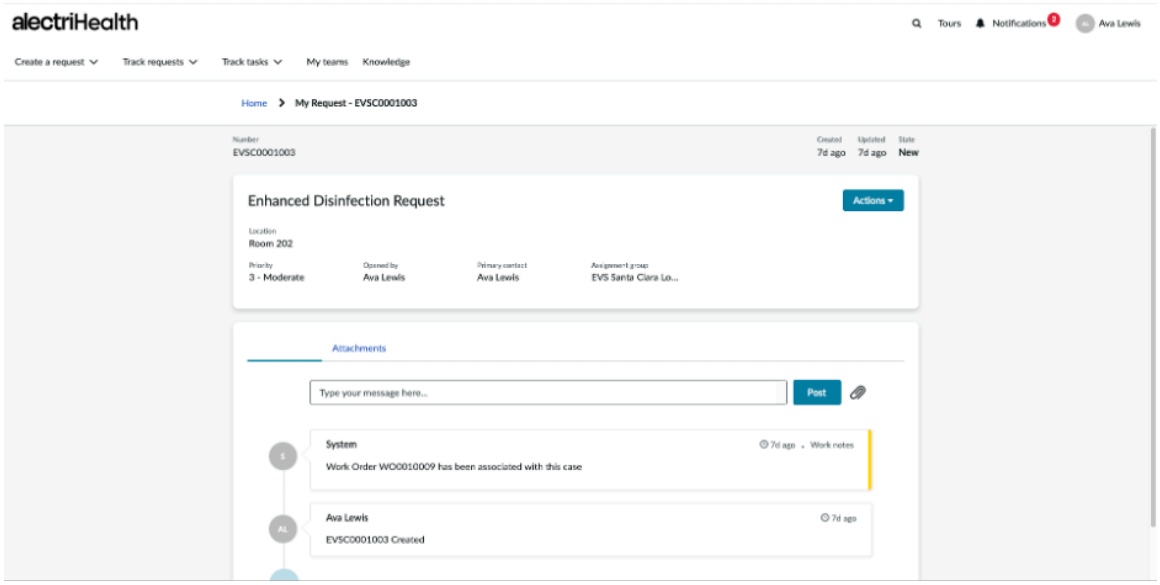
현장 서비스 관리 [com.snc.work_management] 플러그인이 설치되면 의료 EVS 케이스는 이행자 역할을 가진 지원 에이전트에 할당된 관련 작업 주문을 자동으로 생성합니다. 이 플러그인이 설치되어 있지 않으면 지원 에이전트가 케이스 자체를 이행해야 합니다.

이러한 케이스를 특정 의료 기관과 연결하면 치료 팀 구성원이 팀, 단위 또는 조직에 대해 생성된 모든 케이스를 쉽게 볼 수 있습니다.

작업 주문에 대한 업데이트, 코멘트 또는 상태 변경은 케이스에 반영되며 그 반대의 경우도 마찬가지입니다. 작업 주문이 케이스에 연결되면 이행자는 작업 주문만 관리하면 이러한 변경 내용이 반영되도록 케이스가 업데이트됩니다.

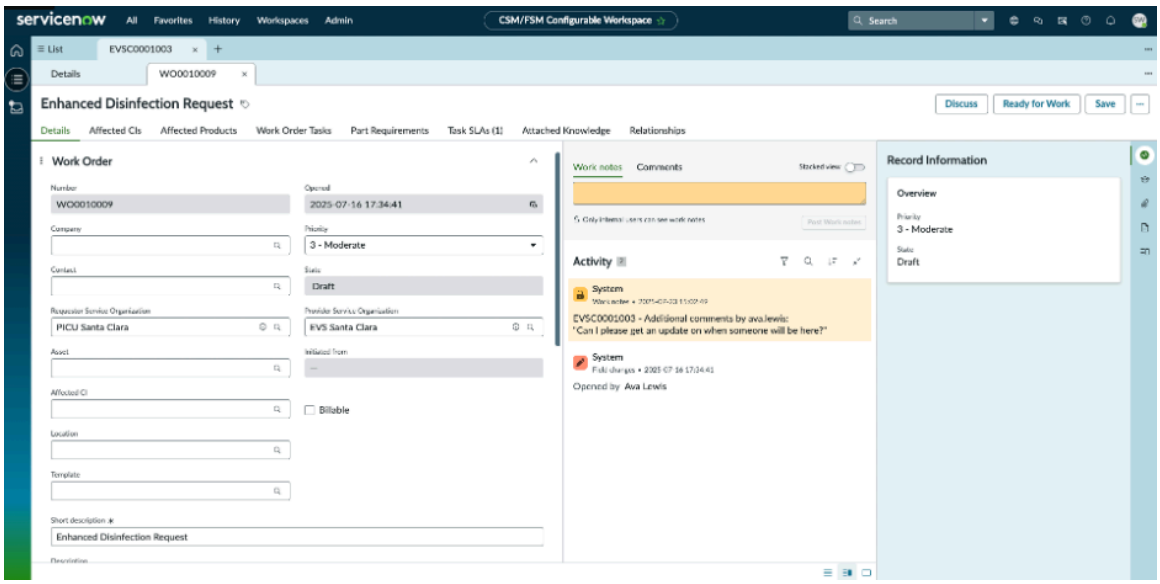
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 주문 자동 생성



작업 주문은 의료 EVS 케이스와 동기화되어 자동으로 생성됩니다. 의료 EVS 케이스의 모든 정보가 인시던트로 전달됩니다.

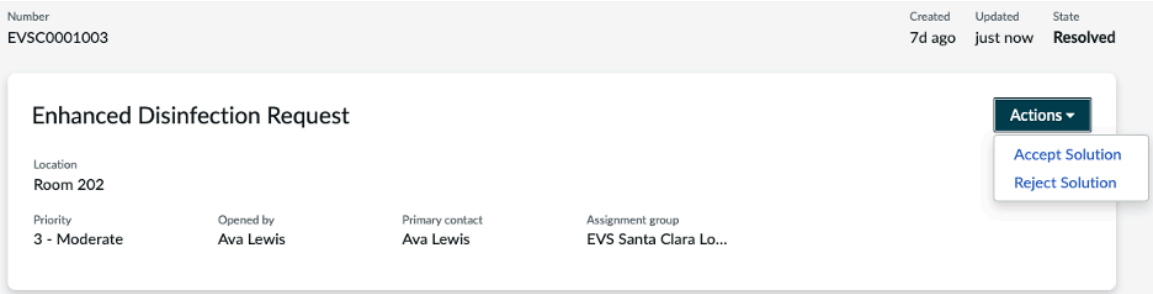
의견 동기화



의료 EVS 케이스에 대한 코멘트는 작업 주문에서 볼 수 있으며, 작업 주문의 작성 패널에 있는 코멘트는 헬스케어 EVS 케이스에서 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상태 동기화



작업 주문과 의료 케이스의 상태는 전체 이행 프로세스에서 동기화 상태로 유지됩니다. 치료 팀 포털을 사용하여 포털에서 케이스 세부 정보를 확인하여 케이스 상태를 실시간으로 추적합니다.

주:
환경 서비스를 위한 케어 팀 운영에서 케이스 데이터는 작업 주문과만 동기화되며 작업 주문 작업과는 동기화되지 않습니다. 작업 주문에 대한 업데이트만 관련 케이스 데이터에 영향을 줍니다.

환경 서비스에 대한 복지 팀 운영 구성

환경 서비스를 위한 복지 팀 운영 애플리케이션을 설정합니다.

구성 개요

1. Environmental Services를 위한 복지 팀 운영 설치

   관리자 역할이 있는 경우 Care Team Operations for Environmental Services 애플리케이션(sn_cto_evs)을 설치합니다.

2. 현장 서비스 관리 [com.snc.work_management] 플러그인은 작업 주문 동기화가 환경 서비스를 위한 복지 팀 운영과 함께 작동하는 데 필요합니다.
3. 에 대한 역할 설정 Environmental Services를 위한 복지 팀 운영

   환경 서비스를 위한 복지 팀 운영 사용자에게 올바른 역할이 할당되었는지 확인합니다.

4. 의료 EVS 지원 팀을 위한 의료 조직 생성

   환경 서비스 케이스에 대해 이행하는 의료 기관을 대표할 의료 조직을 생성합니다.

5. 의료 환경 서비스 지원 조직에 구성원 추가

   환경 서비스 지원 조직에 구성원을 추가하여 EVS 케이스에 대한 가시성과 액세스 권한을 제공합니다.

6. 에서 모든 위치 지원 에이전트에 대한 그룹 생성 Environmental Services를 위한 복지 팀 운영

   이 그룹에 추가된 사용자가 환경 서비스를 위한 복지 팀 운영에 대한 역할 컬렉션을 상속할 수 있도록 sn_cto_evs.loc_support_agent 역할이 할당된 위치 지원 에이전트용 그룹을 생성합니다.

7. 에서 모든 위치 관리자를 위한 그룹 생성 Environmental Services를 위한 복지 팀 운영

   이 그룹에 추가된 사용자가 환경 서비스를 위한 복지 팀 운영에 대한 역할 컬렉션을 상속할 수 있도록 sn_customerservice.svc_location_manager가 할당된 위치 관리자용 그룹을 작성합니다.

8. 에 대한 담당 그룹 설정 Environmental Services를 위한 복지 팀 운영

   할당 그룹을 의료 조직과 연결하여 특정 의료 조직과 연결된 사용자 그룹을 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

9. 에서 상태 결정 테이블 수정 Environmental Services를 위한 복지 팀 운영

   의사 결정 빌더를 사용하여 환경 서비스를 위한 복지 팀 운영에서 케이스 및 인시던트 작업 주문에 대한 상태 매핑을 변경합니다.

10. 의 서비스 카탈로그에 사용자 지정 기록 생성자 추가 Environmental Services를 위한 복지 팀 운영

    환경 서비스를 위한 케어 팀 운영에 사용할 서비스 카탈로그에 고객 기록 생성자를 추가합니다.

Environmental Services를 위한 복지 팀 운영 설치

Environmental Services를 위한 복지 팀 운영 관리자 역할이 있는 경우 [sn_cto_evs] 애플리케이션을 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
이 애플리케이션은 환경 서비스를 위한 복지 팀 운영에 대한 데모 데이터를 포함하며 관련 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되지 않은 경우 이를 설치합니다.

> **주:**
> 환경 서비스를 위한 케어 팀 운영 애플리케이션은 의료 운영 코어 애플리케이션에 종속됩니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 환경 서비스를 위한 케어 팀 운영 애플리케이션 〔sn_cto_evs〕을 찾습니다.
   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법을 확인하려면 ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하십시오. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.
3. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 링크를 따라 종속 항목을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
4. 설치를 선택합니다.

환경 서비스를 위한 복지 팀 운영에서 작업 주문 동기화 설정

현장 서비스 관리 [com.snc.work_management] 플러그인은 작업 주문 동기화가 환경 서비스를 위한 복지 팀 운영과 함께 작동하는 데 필요합니다.

환경 서비스를 위한 케어 팀 운영이 의료 환경 서비스 케이스에서 작업 주문을 생성하려면 현장 서비스 관리 [com.snc.work_management] 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

이 플러그인은 의료 환경 서비스 케이스가 작업 주문과 동기화되는 데 필요한 모든 역할과 기능을 제공합니다.

작업 주문 이행에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Manage work orders .

Field Service Management 〔com.snc.work_management〕 플러그인이 설치되지 않은 경우:

작업 주문은 의료 환경 서비스 케이스에서 생성되지 않습니다. 대신 에이전트가 포털에서 직접 이러한 케이스를 이행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

생성된 케이스는 요청 위치 연결에 따라 할당 그룹에 할당되며 일반적으로 CSM 케이스 관리 기능으로 구성됩니다.

에 대한 담당 그룹 설정 **Environmental** Services를 위한 복지 팀 운영

할당 그룹을 의료 조직과 연결하여 특정 의료 조직과 연결된 사용자 그룹을 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
환경 서비스 케이스에서 Environmental Services를 위한 복지 팀 운영생성된 작업 주문이 이행될 수 있도록 할당 그룹을 구성해야 합니다.

중요:

작업 주문을 이행하는 다양한 단계에서는 다음과 같이 할당 그룹을 생성해야 합니다.

- 환경 서비스 자격: evs.qualifier 역할을 설정하려면 sn_cto_evs.loc_support_agent 역할과 wm_qualifier 역할이 포함된 환경 서비스 한정자 그룹을 할당받아야 합니다.
- 환경 서비스 디스패치: 환경 서비스 디스패치 역할을 설정하려면 wm_dispatcher 및 sn_cto_evs.loc_support_agent 역할이 포함된 환경 서비스 디스패처 그룹이 할당되어야 합니다.

  주:
  에이전트 할당 그룹에서 디스패치 그룹에 포함됨 탭을 사용하여 어떤 그룹이 해당 그룹을 위해 처리할 수 있는지 표시해야 합니다.

앞의 두 역할 모두에 대해 적용 위치 관련 목록에는 자격을 부여하거나 발송할 수 있는 모든 위치가 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의료 행위 〉 의료 조직.
2. 할당 그룹을 연결할 의료 조직을 선택합니다.
3. 할당 그룹 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 서비스 조직 할당 그룹 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

   서비스 조직 할당 그룹 양식:

필드	설명
서비스 조직	할당 그룹을 추가하는 의료 조직의 이름으로 자동으로 채워집니다.
할당 그룹	추가할 할당 그룹의 이름입니다.

5. 제출을 선택합니다.

에 대한 역할 설정 **Environmental** Services를 위한 복지 팀 운영

환경 서비스를 위한 복지 팀 운영 사용자에게 올바른 역할을 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

역할은 환경 서비스를 위한 복지 팀 운영 애플리케이션에서 기능, 역량 및 데이터에 대한 액세스를 제어합니다.

개별 사용자 또는 그룹에 역할을 할당할 수 있습니다. 그룹에 역할을 적용하면 해당 그룹의 구성원이 자신의 역할을 상속합니다.

> **주:**
> 사용자 역할은 의료 조직에 대한 초기 설정 프로세스 중에 또는 이후 필요에 따라 언제든지 구성할 수 있습니다.

환경 서비스를 위한 케어 팀 운영과 함께 설치되는 역할

sn_cto_evs.admin	환경 서비스 관리자	환경 서비스를 위한 복지 팀 운영을 위한 조직 및 팀 구조를 구성합니다.
sn_cto_evs.뷰어	환경 서비스 케이스 뷰어	환경 서비스 케이스 및 모든 HCLS 기초 데이터를 볼 수 있습니다. 메모: 사용자에게 작업 주문에 대한 보기 액세스 권한이 필요한 경우 이 역할에 wm_read 역할이 포함될 수 있습니다.
sn_cto_evs.loc_support_agent	환경 서비스 지원 에이전트	할당 그룹 아래에 있는 모든 케이스를 확인 및 해결하고, 케이스를 추적하고, 케이스를 이행할 수 있습니다. 메모: 사용자에게 작업 주문에 대한 보기 액세스 권한이 필요한 경우 이 역할에 wm_read 역할이 포함될 수 있습니다.
sn_cto_evs.facilities_contributor	위치 기고자	케이스를 보고하고, 케이스에 응답하고, 비즈니스 위치에서 케이스를 추적하고, 팀 소속으로 케이스를 볼 수 있습니다. **주:** Care Team Operations for Environmental Services 플러그인이 설치되면 이 역할이 Care Team Member 역할로 자동 상속됩니다.

예:

Care Team Operations for Environmental Services 플러그인을 사용하여 Care Team Portal에서 생성된 작업 주문을 이행해야 하는 경우, sn_cto_evs.loc_support_agent 역할을 할당받아야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자 그런 다음 사용자 기록을 엽니다.
2. 역할 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
3. 컬렉션 목록에서 원하는 역할을 선택한 다음, 추가를 선택합니다.
4. 저장을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 **EVS** 지원 팀을 위한 의료 조직 생성

환경 서비스 케이스에 대해 이행하는 의료 기관을 대표할 의료 조직을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의료 행위 〉 의료 조직 〉 병원 부서.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 시설 지원 조직을 반영하는 이름을 입력합니다.
   예를 들어 환경 서비스 지원입니다.
4. 필요에 따라 다른 필드에 내용을 입력합니다.
5. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
새로 만든 의료 환경 서비스 지원 조직에 구성원을 할당합니다.

의료 환경 서비스 지원 조직에 구성원 추가

의료 환경 서비스 케이스에 대한 가시성과 액세스를 제공하기 위해 환경 서비스 지원 조직에 구성원을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 서비스 조직 〉 내부 비즈니스 위치.
2. 구성원을 추가할 의료 조직과 일치하는 내부 비즈니스 위치를 엽니다.
3. 구성원 관련 목록으로 이동합니다.
4. 편집을 선택합니다.
5. 화살표를 사용하여 컬렉션 목록에서 멤버 목록으로 멤버를 이동합니다.
6. 저장을 선택합니다.
7. 내부 비즈니스 위치 기록의 구성원 관련 목록에서 구성원 기록을 열고 서비스 조직 구성원 책임 아래에서 새로 만들기를 선택합니다.
8. 유형 필드를 사용하여 필요에 따라 구성원에게 위치 지원 에이전트 또는 위치 관리자 이행자 역할을 할당합니다.
9. 제출을 선택합니다.
10. 옵션: 필요에 따라 새로 추가된 모든 구성원에 대해 7-9단계를 반복합니다.

결과
환경 서비스 지원 팀에 구성원을 추가하고 적절한 역할과 연결했습니다.

에서 모든 위치 지원 에이전트에 대한 그룹 생성 **Environmental** Services를 위한 복지 팀 운영

이 그룹에 추가된 사용자가 에 대한 Environmental Services를 위한 복지 팀 운영역할 컬렉션을 상속할 수 있도록 **sn_cto_evs.loc_support_agent** 역할이 할당된 위치 지원 에이전트용 그룹을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
위치 지원 에이전트 역할은 의료 기관 구성원에게만 의료 조직 구성원에게 의료 조직과 관련된 환경 서비스 케이스를 볼 수 있는 기능을 제공합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 팀 구성원 그룹의 이름을 입력합니다.
4. 필요에 따라 다른 필드에 내용을 입력합니다.
5. 역할 관련 목록으로 이동합니다.
6. 편집을 선택합니다.
7. 역할 목록에 **sn_cto_evs.loc_support_agent** 역할을 추가합니다.
8. 저장을 선택합니다.

결과
자동화된 사용자 임포트를 수행할 때 환경 서비스 지원 에이전트를 할당할 수 있는 위치 지원 에이전트용 사용자 그룹이 생성됩니다.

에서 모든 위치 관리자를 위한 그룹 생성 **Environmental** Services를 위한 복지 팀 운영

이 그룹에 추가된 사용자가 에 대한 Environmental Services를 위한 복지 팀 운영역할 컬렉션을 상속할 수 있도록 **sn_customerservice.svc_location_manager**가 할당된 위치 관리자 그룹을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 팀 구성원 그룹의 이름을 입력합니다.
4. 필요에 따라 다른 필드에 내용을 입력합니다.
5. 역할 관련 목록으로 이동합니다.
6. 편집을 클릭합니다.
7. 역할 목록에 sn_customerservice.svc_location_manager 및 sn_cto_evs.loc_support_agent 역할을 추가합니다.
8. 저장을 클릭합니다.

결과
환경 서비스 부서 위치 관리자에 대한 사용자 그룹이 생성되었습니다.

에서 상태 결정 테이블 수정 **Environmental** Services를 위한 복지 팀 운영

의사 결정 빌더를 사용하여 환경 서비스를 위한 복지 팀 운영에서 케이스 및 인시던트 작업 주문에 대한 상태 매핑을 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 환경 서비스 케이스 상태 동기화 맵에는 의료 환경 서비스 케이스와 작업 주문 상태 간의 모든 현재 매핑이 표시됩니다.

이러한 상태 매핑을 수정하려면 다음 문서를 참조하십시오 Modify decision table structure in Workflow Studio .

결정 테이블에 대한 자세한 내용은 해당 Use decision tables 문서를 참조하십시오Edit decision tables using draft authoring .

소스 테이블이 입력 상태와 정렬되고 대상 테이블이 출력 상태에 맞춰집니다.

이러한 값은 상태 필드의 딕셔너리 항목에서 찾을 수 있습니다.

의료 환경 서비스 케이스 상태 기본값

레이블	값
취소됨	7
오픈	10
종결됨	3
대기 중 정보	18
신규	1
작업 진행 중	2
해결 일시	6

작업 주문 상태 기본값

레이블	값	시퀀스
취소됨	7	10
할당됨	16	6
승인 대기 중	11	1
초안	1	0
미완료 종결	4	9
자격 만족	10	4
완료 종결	3	8
적격성 평가 대기 중	15	3
예약됨	12	5
승인됨	13	2
작업 진행 중	18	7

의 서비스 카탈로그에 사용자 지정 기록 생성자 추가 **Environmental** Services를 위한 복지 팀 운영

에서 서비스 카탈로그 Environmental Services를 위한 복지 팀 운영에 구성한 사용자 지정 기록 생성자를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기록 생성자.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 테이블 이름을 의료 **EVS** 케이스 **[sn_cto_evs_case]**로 설정합니다.
4. 접근성 탭에서 카탈로그를 **EVS** 서비스로 설정합니다.
5. 범주 필드를 원하는 서비스 범주로 설정합니다.
6. 다음 공통 변수 세트를 추가합니다.

7. 권장 - 다음 카탈로그 클라이언트 스크립트에 추가합니다.

8. 필요에 따라 다른 필드를 채웁니다.
9. 저장을 선택합니다.

Care Team Operations for Environmental Services에 대한 서비스 요청 생성

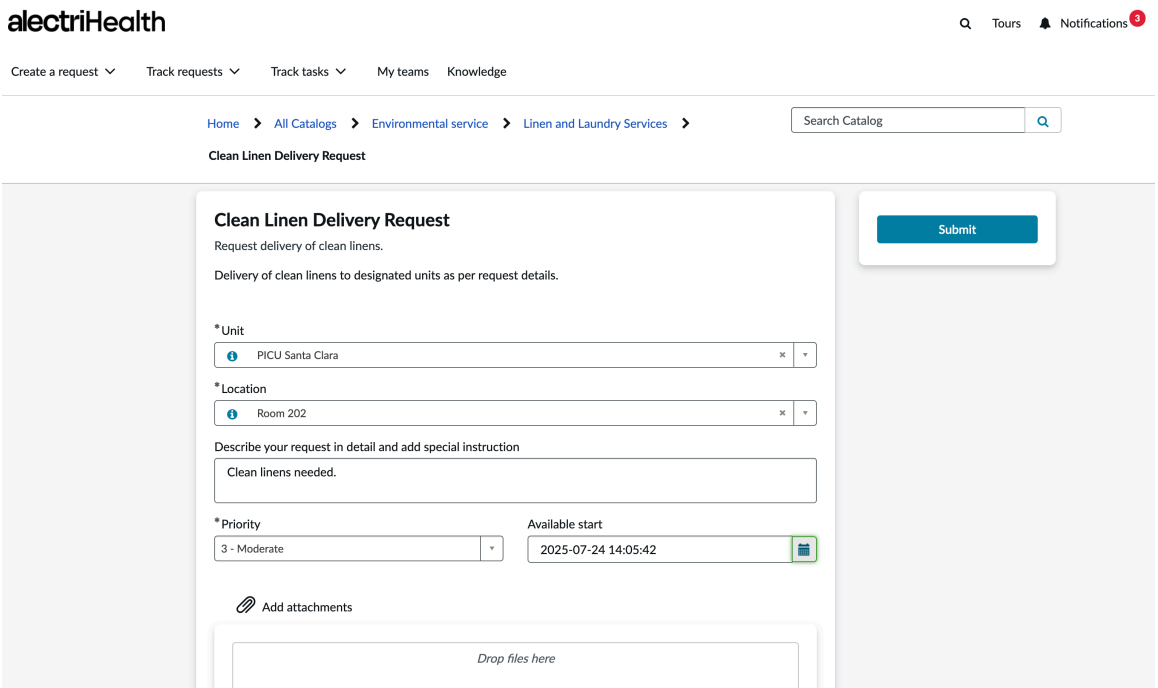
환경 서비스를 위한 복지 팀 운영을 사용하여 복지 팀 포털을 사용하여 환경 서비스 문제를 보고합니다.

Care Team Portal을 사용하여 환경 서비스 지원 요청 생성

케어 팀 포털을 사용하여 환경 서비스 지원 요청을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hco.care_team_member

이 태스크 정보



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Care Team Operations for Environmental Services에는 시설 지원 부서에 대한 사전 구성된 서비스 요청이 함께 제공됩니다.

요청 유형에 맞는 카탈로그 항목을 선택합니다.

예를 들어, 병실에 깨끗한 린넨이 필요하다는 것을 알게 된 간호사는 요청 생성 > 요청 환경 서비스 > 클린 린넨 배송 요청 을 클릭하고 요청 세부 정보를 입력합니다.

Care Team Operations for Environmental Services 서비스 카탈로그에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 앱과 함께 설치되는 서비스 카탈로그 Environmental Services를 위한 복지 팀 운영.

프로시저

1. 치료 팀 포털에서 다음으로 이동합니다. 요청 생성 〉 환경 서비스 요청.
2. 지원 요청에 적합한 카탈로그 항목을 선택합니다.
3. 나타나는 양식에서 필요에 따라 필드를 채웁니다.

필드	설명
단위	요청과 연결된 단위입니다.
위치	환경 지원이 필요한 의료 위치입니다.
설명	필요한 경우 지원 에이전트에게 도움이 되는 문제에 대한 설명을 입력합니다.
범주	이 요청의 범주입니다. 자세한 범주 목록은 다음 문서를 참조하십시오 앱과 함께 설치되는 서비스 카탈로그 Environmental Services를 위한 복지 팀 운영.
우선순위	문제의 우선순위입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ 1 - 위험 ○ 2 - 높음 ○ 3 - 중간 ○ 4. 낮음
사용 가능한 시작	지원 팀에서 문제 해결을 시도할 수 있는 날짜 및 시간입니다.

4. 옵션: 필요에 따라 첨부 파일을 추가합니다.
5. 제출을 선택합니다.

에서 요청 이행 **Environmental** Services를 위한 복지 팀 운영

의료 시설 케이스는 설치한 플러그인에 따라 두 가지 방법 중 하나로 이행할 수 있습니다.

의료 Environmental Services를 위한 복지 팀 운영 EVS 케이스에서 작업 주문을 생성하려면 현장 서비스 관리 [com.snc.work_management] 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

이 플러그인은 의료 EVS 케이스를 작업 주문과 동기화하는 데 필요한 모든 역할과 기능을 제공합니다.

작업 주문 이행에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Manage work orders .

Field Service Management〔com.snc.work_management〕 플러그인이 설치되지 않은 경우:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 주문은 의료 EVS 케이스에서 생성되지 않습니다. 대신 에이전트는 CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 직접 이러한 케이스를 이행합니다.

생성된 케이스는 요청 위치 연결에 따라 할당 그룹에 할당되고 일반적으로 구성됩니다.

케이스 이행에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 관리에서 참조하십시오 Manage cases .

Environmental Services를 위한 복지 팀 운영 참조

참조 주제는 환경 서비스 구성요소를 위한 복지 팀 운영에 대한 추가 정보를 제공합니다.

Environmental Services를 위한 복지 팀 운영 테이블

의료 EVS 사례 [sn_cto_evs_case]를 사용하면 환경 서비스 지원 사용 사례를 간소화할 수 있습니다.

의료 운영 핵심 케이스를 확장합니다.

의료 **EVS** 케이스 **[sn_cto_evs_case]**

필드	설명
번호	이 의료 EVS 케이스의 케이스 번호입니다. 생성 시 자동으로 생성됩니다.
간단한 설명	문제에 대한 간단한 설명.
설명	문제에 대한 설명입니다.
범주	서비스 유형입니다.
의료 위치	문제가 보고되는 의료 위치입니다.
위치	의료 위치에 매핑된 공통 위치입니다.
상태	의료 EVS 케이스의 현재 상태입니다. 현장 서비스 관리 플러그인이 설치되면 연결된 작업 주문과 자동으로 동기화됩니다.
우선순위	케이스를 해결해야 하는 시퀀스입니다.
긴급도	케이스를 해결하는 속도입니다.
영향도	발생한 중단 수준입니다. 문제의 크기를 나타냅니다.
개설자	케이스를 제출한 사용자입니다.
기본 연락처	케이스가 생성되는 사용자입니다.
할당 그룹	요청/문제를 이행하고 해결한 사용자의 할당 그룹입니다.
담당자	요청/문제를 이행하고 해결하는 사용자입니다.
요청 조직	요청자의 서비스 조직입니다.
지원 조직	케이스/요청을 이행하는 서비스 조직입니다.
서비스	케이스에 연결된 서비스 정의입니다.

Environmental Services를 위한 복지 팀 운영와 함께 설치되는 구성요소

Care Team Operations for Environmental Services 플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할 및 비즈니스 규칙과 같은 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

환경 서비스를 위한 **Care Team** Operations와 함께 설치되는 테이블

테이블 이름	설명
의료 EVS 케이스 〔sn_cto_evs_case〕	고유한 운영 요청 유형을 작성할 때 확장할 수 있는 기초를 제공하는 추상 케이스 유형입니다.

환경 서비스를 위한 케어 팀 운영과 함께 설치되는 역할

sn_cto_evs.admin	관리자	환경 서비스를 위한 복지 팀 운영을 위한 조직 및 팀 구조를 구성합니다.
sn_cto_evs.뷰어	케이스 뷰어	EVS 케이스와 모든 HCLS 기초 데이터를 볼 수 있습니다.
sn_cto_evs.loc_support_agent	환경 서비스 지원 에이전트	할당 그룹 아래에 있는 모든 케이스를 확인 및 해결하고, 케이스를 추적하고, 케이스를 이행할 수 있습니다.
sn_cto_evs.loc_contributor	위치 기고자 역할	케이스를 보고하고, 케이스에 응답하고, 비즈니스 위치에서 케이스를 추적하고, 팀 소속으로 케이스를 볼 수 있습니다. **주:** Care Team Operations for Environmental Services 플러그인이 설치되면 이 역할이 Care Team Member 역할로 자동 상속됩니다.

앱과 함께 설치되는 서비스 카탈로그 **Environmental** Services를 위한 복지 팀 운영

환경 서비스를 위한 케어 팀 운영 서비스 카탈로그는 케어 팀에서 일반적으로 보고하는 EVS 관련 범주 및 하위 범주의 계층 구조로 구성됩니다.

서비스 범주

이름	간단한 설명	설명
하우스키핑 및 위생 서비스	매일 청소, 단말기 청소 및 접촉이 많은 표면 소독을 요청합니다.	일일 청소, 터미널 청소(격리실, 표준 배출, 강화/STAT) 및 접촉이 많은 표면 소독에 대한 요청이 포함됩니다.
폐기물 관리 서비스	규제된 의료 폐기물 처리, 일반 쓰레기 수거 및 재활용을 요청합니다.	규제된 의료 폐기물 처리(날카로운 물건, 쓰레기 보관실, 생물학적 위험 수거), 일반 쓰레기 수거 및 재활용 요청을 포함합니다.
감염예방지원	강화된 소독 및 격리/방역 청소를 요청합니다.	강화된 소독 요청 및 특정 구역에 대한 격리/발병 대응 청소를 세부적인 예방 조치와 함께 다룹니다.
린넨 및 세탁 서비스	깨끗한 린넨 배송 및 더러워진 린넨 픽업을 요청하십시오.	깨끗한 린넨 배송 및 더러워진 린넨 픽업 요청, 린넨 유형, 수량 및 취급 지침을 자세히 설명합니다.
위험 물질 취급	화학 물질 및 생물학적 위험 유출 청소를 요청합니다.	PPE 요구 사항과 함께 유출의 특성, 규모 및 긴급성을 지정하는 화학 물질 및 생물학적 위험 유출 정화 요청이 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 범주

이름	간단한 설명	설명
시설 유지관리 지원	유지관리 후 정리 및 시설 문제 보고를 요청합니다.	영향을 받는 영역 및 문제 설명을 포함한 유지관리 후 정리 요청 및 시설 문제 보고로 구성됩니다.
병실 회전율 서비스	표준 및 응급/STAT 방 회전율을 요청합니다.	표준 및 비상/STAT 방 회전율 요청을 포함하며 방 번호, 긴급도 및 특정 청소 지침을 자세히 설명합니다.

카탈로그 항목/서비스 정의	설명
일일 청소 요청	지정된 일정 및 지침에 따라 지정된 구역을 정기적으로 청소합니다.
터미널 청소 요청	케이스 범주: • 격리실 터미널 청소 - 환자 퇴원 후 종합 청소 또는 높은 수준의 소독이 필요한 격리실에서 청소합니다. • 표준 배출 청소 - 환자 퇴원 후 철저한 청소를 통해 새로운 거주자를 위해 방을 준비합니다. • 강화/STAT 청소 - 신속한 방 교체가 필요한 비상 상황에 대한 즉각적이고 집중적인 청소.
접촉이 많은 표면 소독	교차 오염을 방지하기 위해 자주 만지는 표면을 표적 소독합니다.
규제 의료 폐기물	케이스 범주: • 날카로운 물건 폐기 - 바늘이나 메스와 같은 날카로운 의료 기구를 안전하게 폐기하는 것입니다. • 쓰레기 수거장 유지 관리 - 청결과 질서를 보장하기 위해 쓰레기 수거실을 정기적으로 관리합니다. • 생물학적 위험 폐기물 수거 - 생물학적 유해 폐기물의 수집 및 처리.
일반 휴지통 수거 요청	지정된 지역의 일반 쓰레기를 정기적으로 수거합니다.
재활용 요청	재활용 가능한 재료를 수거하여 지정된 재활용 시설로 운송합니다.
향상된 소독 요청	잠재적인 오염으로 인해 추가 예방 조치가 필요한 영역에 대한 집중 소독.
격리/발병 대응 세척	전염병 발생의 영향을 받거나 격리 프로토콜이 필요한 지역에 대한 전문 청소 절차.
클린 린넨 배송 요청	요청 세부 사항에 따라 지정된 숙소에 깨끗한 침구를 배송합니다.
더러워진 린넨 픽업 요청	지정된 위치에서 사용한 린넨을 수거하고 지침에 따라 처리합니다.
화학 물질 유출 정화 요청	유출 유형 및 필요한 안전 조치를 지정하여 화학 물질 유출을 안전하게 청소합니다.
생물학적 위험 유출 정화 요청	생물학적 위험 유출의 정화 및 오염 제거, 유출 유형 및 긴급성 상세화.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

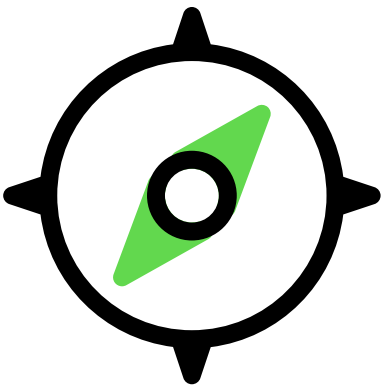
카탈로그 항목/서비스 정의	설명
유지관리 후 정리 요청	잔해를 제거하고 해당 지역을 복원하기 위한 유지 보수 작업 후 청소 서비스.
시설 문제 보고	자세한 설명과 사진을 포함하여 시설 관련 문제의 보고 및 해결 요청.
표준 회의실 회전율 요청	체크리스트에 따른 신규 입원을 위한 병실 정기 준비 및 청소.
긴급/통계 턴오버 요청	긴급한 입원 또는 응급 상황을위한 병실 청소 및 신속한 인계.

Facilities를 위한 복지 팀 운영

Facilities를 위한 복지 팀 운영 병원의 시설 지원 문제를 보고하고 이행하기 위한 케이스 유형을 포함합니다.

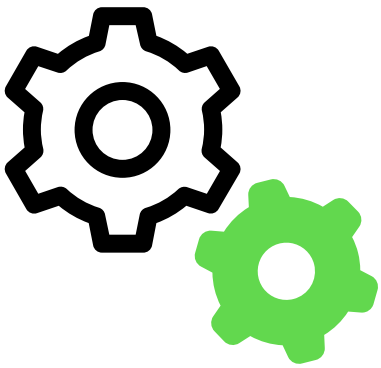
시작하기

탐색



의료 팀이 시설을 위한 치료 팀 운영을 사용하는 방법에 대해 알아보십시오.

구성

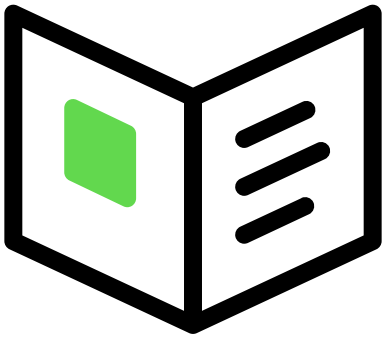


구현을 계획하고 구성합니다.

요청

의료 시설 부서에 대한 운영 지원 요청을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

해결	참조	
		
케이스 또는 작업 주문의 형태로 지원 요청을 해결합니다.	필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.	

유용한 리소스

유용한 정보를 제공할 수 있는 몇 가지 ServiceNow 리소스는 다음과 같습니다.

- ServiceNow 커뮤니티
  ServiceNow 커뮤니티
- 고객 성공 센터
  Customer Success Center
- 개발자
  developer.servicenow.com
- Impact
  http://impact.servicenow.com
- ServiceNow University
  ServiceNow 대학교
- 나우크리에이트
  Now Create
- 파트너
  https://www.servicenow.com/partners.html
- ServiceNow
  http://servicenow.com
- ServiceNow Store
  http://servicenow.com
- 지원

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- https://support.servicenow.com/now
- 알려진 오류 포털

"?〉

비디오

. 시계.

Facilities를 위한 복지 팀 운영 탐색

Facilities를 위한 복지 팀 운영 애플리케이션을 사용하여 유지관리 또는 수리 케이스와 관련된 시설 문제를 빠르고 효율적으로 해결합니다.

Facilities를 위한 복지 팀 운영 개요

Facilities를 위한 복지 팀 운영 병원의 시설 지원 문제를 보고하고 이행하기 위한 케이스 유형을 포함합니다.

Facilities를 위한 복지 팀 운영 의료 팀이 지원을 위해 시설 부서에 문제를 보고할 수 있는 간소화된 플랫폼을 제공합니다. 치료 팀 포털을 사용하여 치료 팀 구성원이 시설 케이스 유형에 대한 문제를 제기할 수 있습니다. 그러면 이 케이스에서 작업 주문이 자동으로 생성됩니다. 그런 다음 시설 부서의 지원 에이전트가 문제를 해결하면서 서비스 운영 작업 공간 사용을 관리합니다.

다양한 서비스 요청이 와 함께 Facilities를 위한 복지 팀 운영사용하도록 미리 구성되어 있습니다. 의료 시설 케이스 [sn_cto_facilities_case] 유형을 확장하여 사용자 지정 요청 유형을 만들 수도 있습니다.

주:
시설을 위한 치료 팀 운영을 사용하려면 의료 서비스 운영 Core 및 치료 팀 포털 플러그인을 설치해야 합니다.

Facilities를 위한 복지 팀 운영 사용자

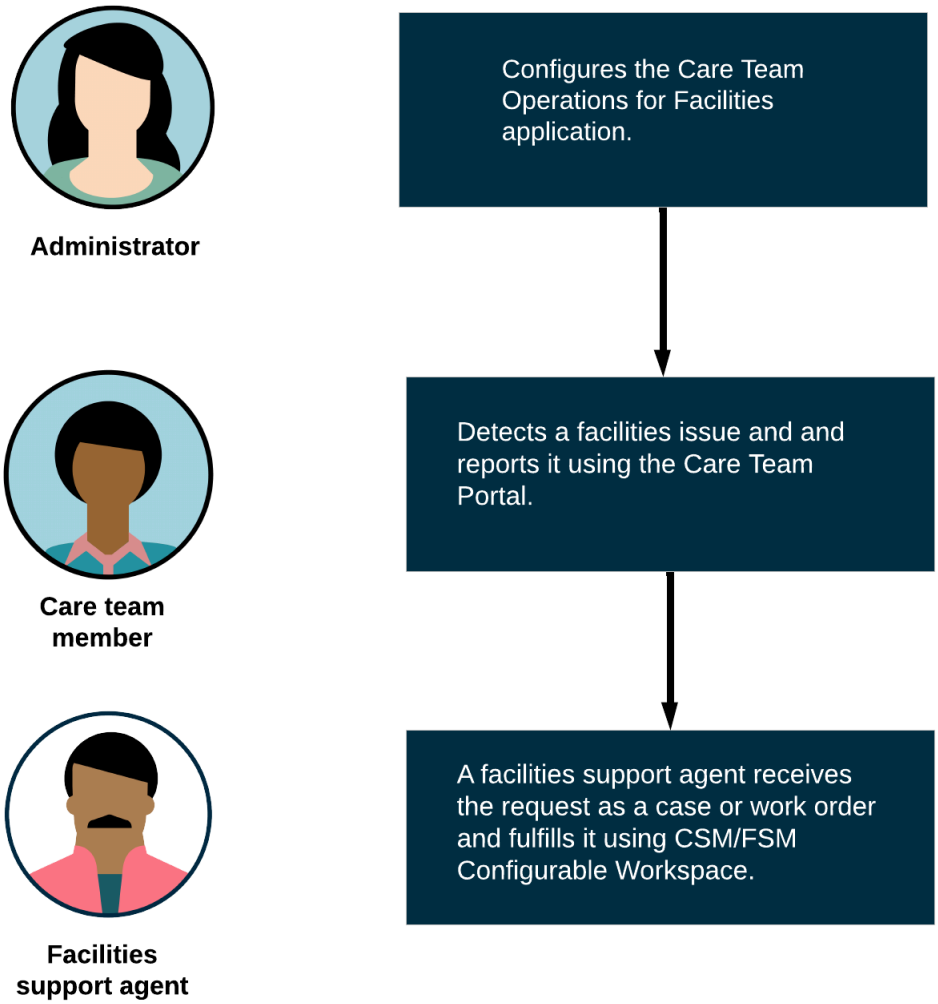
사용자

사용자	설명
간호조무사	간호 보조원은 의료 시설에서 환자에게 기본적인 치료를 제공하여 일상 생활을 돕고 환자 건강을 모니터링하며 간호사와 의료진에게 중요한 지원을 제공합니다.
간호사	공인 간호사는 환자 치료를 제공 및 조정하고, 약물 및 치료를 관리하고, 다른 의료 전문가와 협력하여 치료 계획을 개발 및 구현할 책임이 있습니다.
단위 관리자	병동 관리자는 의료 시설 내 특정 병동의 운영을 감독하고, 직원을 감독하고, 자원을 관리하고, 고품질 환자 치료의 제공을 확인합니다.
단위 비서	병동 비서는 간호 병동에 행정 지원을 제공하고 환자 기록을 유지하면서 직원, 환자 및 가족 간의 의사 소통을 촉진합니다.
시설 지원 에이전트	시설 지원 에이전트는 병원의 시설 지원 부서를 대신하여 치료 팀이 만든 서비스 요청을 생성, 보기, 편집 및 이행합니다.
시설 에이전트 관리자	시설 에이전트 관리자는 시설 지원 부서 에이전트를 감독하고 요청이 효과적이고 시기적절한 방식으로 이행되는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Facilities를 위한 복지 팀 운영 워크플로우

시설을 위한 복지 팀 운영 워크플로우



1. 관리자는 Care Team Operations for Facilities 애플리케이션을 구성합니다.
2. 케어 팀 구성원이 시설 문제를 감지하고 케어 팀 포털을 사용하여 보고합니다.
3. 시설 지원 에이전트는 요청을 케이스 또는 작업 주문으로 수신하고 CSM/FSM 구성 가능 작업 공간을 사용하여 이행합니다.

Facilities를 위한 복지 팀 운영 이점

시설을 위한 케어 팀 운영 혜택

혜택	기능	사용자
시설 지원 요청 생성 및 이행을 지원하여 의료 서비스 운영을 자동화합니다.	의료 시설 케이스 개요	관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시설을 위한 케어 팀 운영 혜택

혜택	기능	사용자
지원 요청을 생성하고 팀에서 생성한 모든 시설 서비스 요청에 대한 가시성을 받습니다.	에서 서비스 요청 생성 Facilities를 위한 복지 팀 운영	간호사, 간호조무사, 부서 비서
CSM/FSM Configurable Workspace를 사용하여 시설 서비스 요청을 이행합니다.	시설을 위한 케어 팀 운영에서 서비스 요청 이행	시설 지원 에이전트

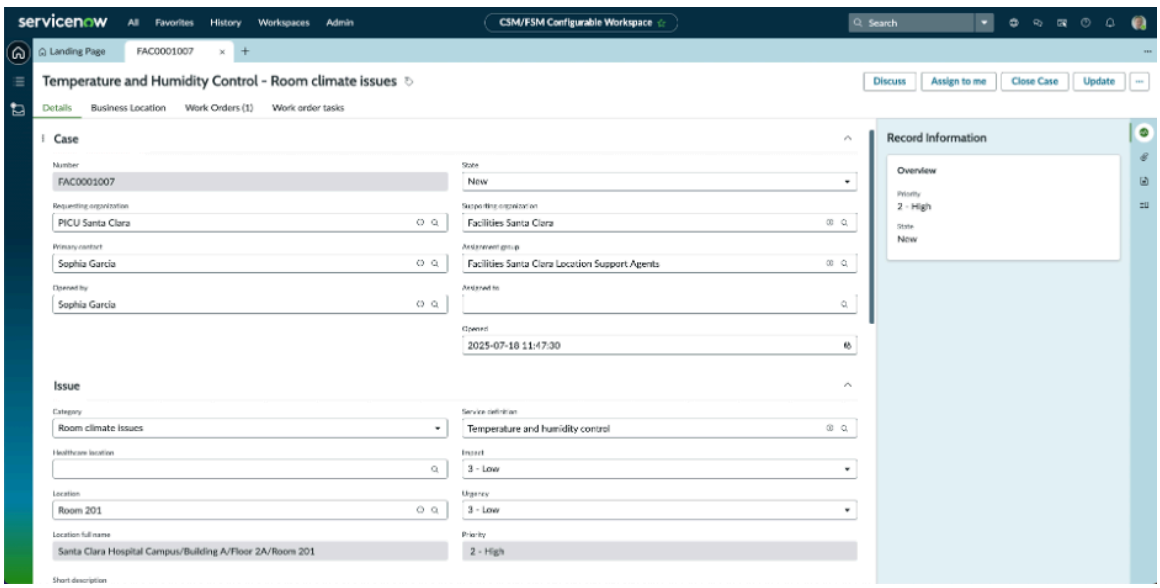
다음으로 살펴볼 내용

Facilities를 위한 복지 팀 운영 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- Facilities를 위한 복지 팀 운영 구성
- 에서 서비스 요청 생성 Facilities를 위한 복지 팀 운영
- 시설을 위한 케어 팀 운영에서 서비스 요청 이행
- 시설을 위한 복지 팀 운영 참조

의료 시설 케이스 개요

의료 시설 케이스 〔sn_cto_facilities_case〕를 사용하여 시설 지원 요청에 대한 케이스 유형을 만듭니다.



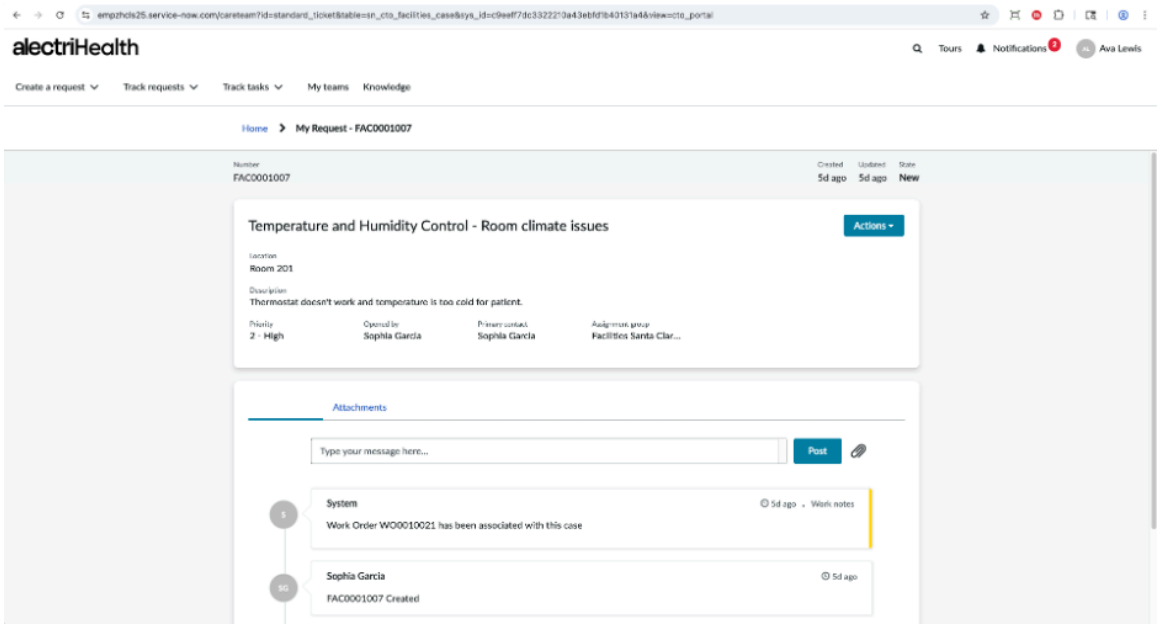
현장 서비스 관리 [com.snc.work_management] 플러그인이 설치되면 의료 시설 케이스에서 관련 작업 주문이 자동으로 생성되어 이행자 역할의 지원 에이전트에 할당됩니다. 이 플러그인이 설치되어 있지 않으면 지원 에이전트가 케이스 자체를 이행해야 합니다.

이러한 케이스를 특정 의료 기관과 연결하면 치료 팀 구성원이 팀, 단위 또는 조직에 대해 생성된 모든 케이스를 쉽게 볼 수 있습니다.

작업 주문에 대한 업데이트, 코멘트 또는 상태 변경 사항은 케이스에 반영되며 그 반대의 경우도 마찬가지입니다. 작업 주문이 케이스에 연결되면 이행자는 작업 주문만 관리하면 이러한 변경 내용이 반영되도록 케이스가 업데이트됩니다.

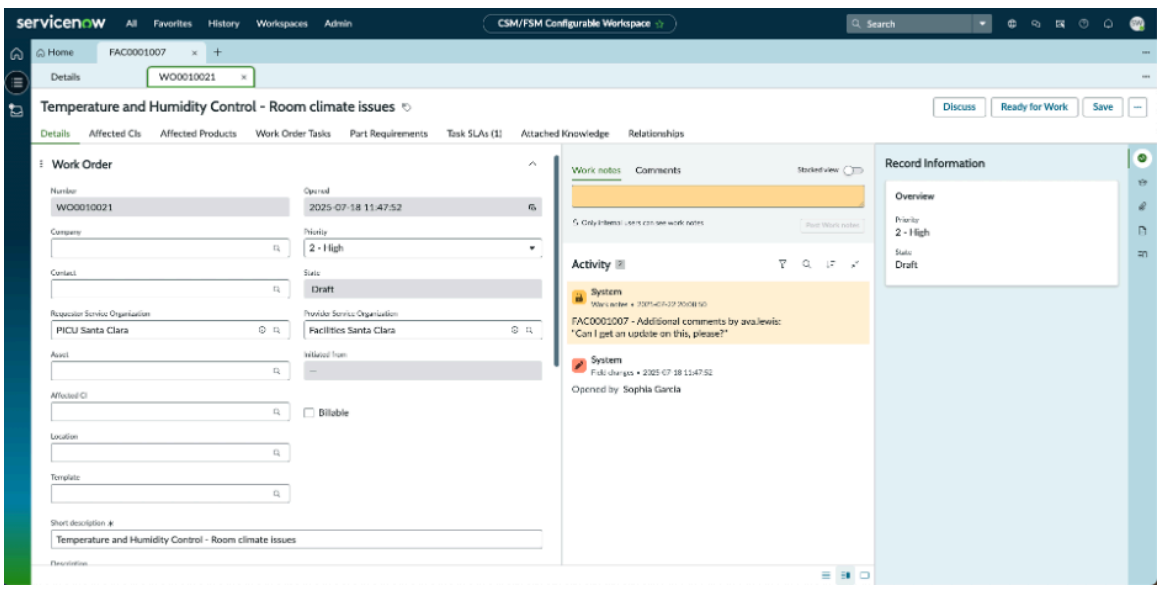
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 주문 자동 생성



작업 주문은 의료 시설 케이스와 동기화되어 자동으로 생성됩니다. 의료 시설 케이스의 모든 정보가 작업 주문으로 전달됩니다.

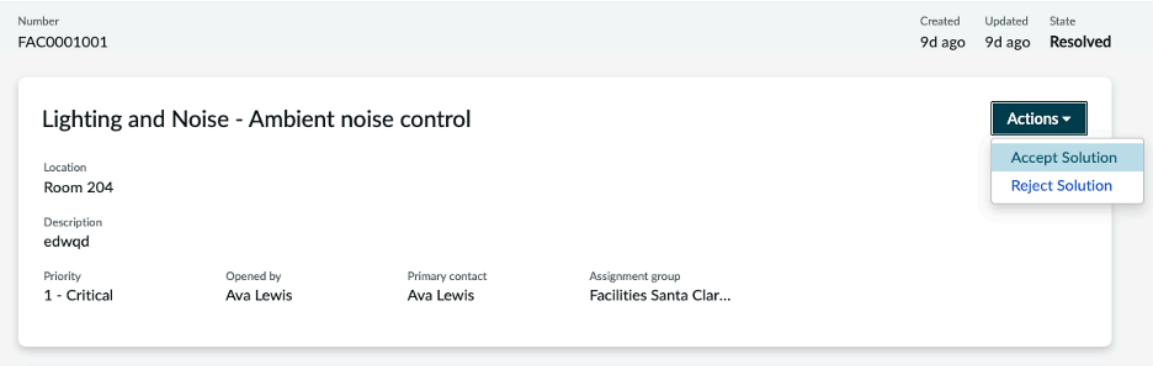
의견 동기화



의료 시설 케이스에 대한 설명은 작업 주문에서 볼 수 있습니다. 작업 주문의 작성 패널에 있는 코멘트는 의료 시설 케이스에서 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상태 동기화



작업 주문과 의료 케이스의 상태는 전체 이행 프로세스에서 동기화 상태로 유지됩니다. 치료 팀 포털을 사용하여 포털에서 케이스 세부 정보를 확인하여 케이스 상태를 실시간으로 추적합니다.

주:
시설을 위한 케어 팀 운영에서 케이스 데이터는 작업 주문과만 동기화되고 작업 주문 작업과는 동기화되지 않습니다. 작업 주문에 대한 업데이트만 관련 케이스 데이터에 영향을 줍니다.

Facilities를 위한 복지 팀 운영 구성

Facilities를 위한 복지 팀 운영 애플리케이션을 설정합니다.

구성 개요

1. Facilities를 위한 복지 팀 운영 설치

   Facilities를 위한 복지 팀 운영 관리자 역할이 있는 경우 [sn_cto_facilities] 애플리케이션을 설치합니다.

2. 에서 작업 주문 동기화 설정 Facilities를 위한 복지 팀 운영

   작업 주문 동기화가 작동하려면 Facilities를 위한 복지 팀 운영현장 서비스 관리 [com.snc.work_management] 플러그인이 필요합니다.

3. 에 대한 역할 설정 Facilities를 위한 복지 팀 운영

   의 사용자에게 Facilities를 위한 복지 팀 운영적절한 역할이 할당되어 있는지 확인합니다.

4. 의료 시설 지원 팀을 위한 의료 조직 생성

   의료 시설 케이스에 대해 이행 중인 의료 기관을 대표할 의료 조직을 생성합니다.

5. 의료 시설 지원 조직에 구성원 추가

   시설 지원 조직에 구성원을 추가하여 의료 시설 케이스에 대한 가시성과 액세스를 제공합니다.

6. 시설을 위한 복지 팀 운영의 모든 위치 지원 에이전트에 대한 그룹 생성

   이 그룹에 추가된 사용자가 다음에 대한 역할 컬렉션을 상속할 수 있도록 sn_cto_facilities.loc_support_agent 역할이 할당된 위치 지원 에이전트용 그룹을 생성합니다. Facilities를 위한 복지 팀 운영

7. 에서 모든 위치 관리자를 위한 그룹 생성 Facilities를 위한 복지 팀 운영

   이 그룹에 추가된 사용자가 에 대한 Facilities를 위한 복지 팀 운영역할 컬렉션을 상속할 수 있도록 sn_customerservice.svc_location_manager가 할당된 위치 관리자용 그룹을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 에 대한 담당 그룹 설정 Facilities를 위한 복지 팀 운영

   할당 그룹을 의료 조직과 연결하여 특정 의료 조직과 연결된 사용자 그룹을 결정합니다.

9. 에서 상태 결정 테이블 수정 Facilities를 위한 복지 팀 운영

   의사 결정 빌더를 사용하여 에서 Facilities를 위한 복지 팀 운영케이스 및 인시던트 작업 주문에 대한 상태 매핑을 변경합니다.

10. 의 서비스 카탈로그에 사용자 지정 기록 생성자 추가 Facilities를 위한 복지 팀 운영

    에서 서비스 카탈로그에 구성한 사용자 지정 기록 생성자를 Facilities를 위한 복지 팀 운영추가합니다.

Facilities를 위한 복지 팀 운영 설치

Facilities를 위한 복지 팀 운영 관리자 역할이 있는 경우 [sn_cto_facilities] 애플리케이션을 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
이 애플리케이션은 관련 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이에 대한 Facilities를 위한 복지 팀 운영 데모 데이터를 포함하고 설치합니다.

> **주:**
> Facilities를 위한 복지 팀 운영 애플리케이션은 의료 운영 코어 애플리케이션에 종속됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. Facilities를 위한 복지 팀 운영 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 〔sn_cto_facilities〕 애플리케이션을 찾습니다.
   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법을 확인하려면 ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하십시오. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.
3. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 링크를 따라 종속 항목을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
4. 설치를 선택합니다.

에서 작업 주문 동기화 설정 Facilities를 위한 복지 팀 운영

작업 주문 동기화가 작동하려면 Facilities를 위한 복지 팀 운영현장 서비스 관리 [com.snc.work_management] 플러그인이 필요합니다.

Care Team Operations for Facilities가 의료 시설 케이스에서 작업 주문을 생성하려면 현장 서비스 관리 [com.snc.work_management] 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

이 플러그인은 의료 시설 케이스를 작업 주문과 동기화하는 데 필요한 모든 역할과 기능을 제공합니다.

작업 주문 이행에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Manage work orders .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Field Service Management(com.snc.work_management) 플러그인이 설치되지 않은 경우:

작업 주문은 의료 시설 케이스에서 생성되지 않습니다. 대신 에이전트가 포털에서 직접 이러한 케이스를 이행합니다.

생성된 케이스는 요청 위치 연결에 따라 할당 그룹에 할당되며 일반적으로 CSM 케이스 관리 기능으로 구성됩니다.

에 대한 담당 그룹 설정 Facilities를 위한 복지 팀 운영

작업 주문이 이행될 수 있도록 의료 시설 조직 내에 할당 그룹을 연결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

에서 Facilities를 위한 복지 팀 운영시설 케이스에서 생성된 작업 주문을 이행할 수 있도록 할당 그룹을 구성해야 합니다.

중요:

작업 주문을 이행하는 다양한 단계에서는 다음과 같이 할당 그룹을 생성해야 합니다.

- 시설 한정자: facilities.qualifier 역할을 설정하려면 sn_cto_facilities.loc_support_agent 역할과 wm_qualifier 역할이 포함된 시설 한정자 그룹을 할당받아야 합니다.
- 시설 디스패치: 시설 디스패치 역할을 설정하려면 wm_dispatcher 및 sn_cto_facilities.loc_support_agent 역할이 포함된 시설 디스패처 그룹을 할당받아야 합니다.

  주:
  에이전트 할당 그룹에서 디스패치 그룹에 포함됨 탭을 사용하여 어떤 그룹이 해당 그룹을 위해 처리할 수 있는지 표시해야 합니다.

앞의 두 역할 모두에 대해 적용되는 위치 관련 목록에는 자격을 부여하거나 디스패치할 수 있는 모든 위치가 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의료 행위 〉 의료 조직.
2. 할당 그룹을 연결할 의료 조직을 선택합니다.
3. 할당 그룹 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 서비스 조직 할당 그룹 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

   서비스 조직 할당 그룹 양식:

필드	설명
서비스 조직	할당 그룹을 추가하는 의료 조직의 이름으로 자동으로 채워집니다.
할당 그룹	추가할 할당 그룹의 이름입니다.

5. 제출을 선택합니다.

에 대한 역할 설정 Facilities를 위한 복지 팀 운영

의 사용자에게 Facilities를 위한 복지 팀 운영적절한 역할이 할당되어 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
역할은 Facilities를 위한 복지 팀 운영 애플리케이션에서 기능, 역량 및 데이터에 대한 액세스를 제어합니다.

개별 사용자 또는 그룹에 역할을 할당할 수 있습니다. 그룹에 역할을 적용하면 해당 그룹의 구성원이 자신의 역할을 상속합니다.

주:
사용자 역할은 의료 조직에 대한 초기 설정 프로세스 중에 또는 이후 필요에 따라 언제든지 구성할 수 있습니다.

시설을 위한 케어 팀 운영과 함께 설치되는 역할

sn_cto_facilities.admin	시설 관리자	시설에 대한 복지 팀 운영을 위한 조직 및 팀 구조를 구성합니다.
sn_cto_facilities.뷰어	시설 케이스 뷰어	의료 시설 케이스 및 모든 HCLS 기초 데이터를 볼 수 있습니다. 메모: 작업 주문에 대한 보기 액세스 권한이 필요한 경우 이 역할에는 wm_read 역할이 포함될 수 있습니다.
sn_cto_facilities.loc_support_agent	시설 지원 에이전트	할당 그룹 아래에 있는 모든 케이스를 확인 및 해결하고, 케이스를 추적하고, 케이스를 이행할 수 있습니다. 메모: 작업 주문에 대한 보기 액세스 권한이 필요한 경우 이 역할에는 wm_read 역할이 포함될 수 있습니다.
sn_cto_facilities.loc_contributor	위치 기고자	케이스를 보고하고, 케이스에 응답하고, 비즈니스 위치에서 케이스를 추적하고, 팀 소속으로 케이스를 볼 수 있습니다. 주: Care Team Operations for Facilities 플러그인이 설치되면 이 역할이 Care Team Member 역할로 자동 상속됩니다.

예:

를 사용하여 Facilities를 위한 복지 팀 운영 복지 팀 포털에서 생성된 작업 주문을 이행해야 하는 사용자에게 sn_cto_facilities.loc_support_agent 역할이 할당되어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자 그런 다음 사용자 기록을 엽니다.
2. 역할 관련 목록에서 편집을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 컬렉션 목록에서 원하는 역할을 선택한 다음, 추가를 선택합니다.
4. 저장을 선택합니다.

의료 시설 지원 팀을 위한 의료 조직 생성

시설 케이스에 대해 이행 의료 기관을 대표할 의료 기관을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 의료 행위 〉 의료 조직 〉 병원 부서.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 시설 지원 조직을 반영하는 이름을 입력합니다.
   예를 들면 시설 지원입니다.
4. 필요에 따라 다른 필드에 내용을 입력합니다.
5. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
새로 생성된 의료 시설 지원 조직에 구성원을 할당합니다.

의료 시설 지원 조직에 구성원 추가

의료 시설 케이스에 대한 가시성과 액세스를 제공하기 위해 Facilities를 위한 복지 팀 운영 지원 조직에 구성원을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
시설 위치 지원 에이전트에 대해 이미 생성된 기존 그룹이 없는 경우, 그룹을 생성하여 사용자를 이 역할에 연결할 수 있습니다. 이 역할을 사용자에게 개별적으로 할당할 수도 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 서비스 조직 〉 내부 비즈니스 위치.
2. 구성원을 추가할 의료 조직과 일치하는 내부 비즈니스 위치를 엽니다.
3. 구성원 관련 목록으로 이동합니다.
4. 편집을 선택합니다.
5. 화살표를 사용하여 컬렉션 목록에서 멤버 목록으로 멤버를 이동합니다.
6. 저장을 선택합니다.
7. 내부 비즈니스 위치 기록의 구성원 관련 목록에서 구성원 기록을 열고 서비스 조직 구성원 책임 아래에서 새로 만들기를 선택합니다.
8. 유형 필드를 사용하여 필요에 따라 구성원에게 위치 지원 에이전트 또는 위치 관리자 이행자 역할을 할당합니다.
9. 제출을 선택합니다.
10. 옵션: 필요에 따라 새로 추가된 모든 구성원에 대해 7-9단계를 반복합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
시설 지원팀에 구성원을 추가하고 적절한 역할과 연결했습니다.

시설을 위한 복지 팀 운영의 모든 위치 지원 에이전트에 대한 그룹 생성

이 그룹에 추가된 사용자는 에 대한 Facilities를 위한 복지 팀 운영역할 컬렉션을 상속할 수 있도록 **sn_cto_facilities.loc_support_agent** 역할이 할당된 위치 지원 에이전트용 그룹을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
위치 지원 에이전트 역할은 의료 기관 구성원에게만 의료 조직 구성원에게 의료 조직과 관련된 시설 케이스를 볼 수 있는 기능을 제공합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 팀 구성원 그룹의 이름을 입력합니다.
4. 필요에 따라 다른 필드에 내용을 입력합니다.
5. 역할 관련 목록으로 이동합니다.
6. 편집을 선택합니다.
7. 역할 목록에 **sn_cto_facilities.loc_support_agent** 역할을 추가합니다.
8. 저장을 선택합니다.

결과
자동화된 사용자 임포트를 수행할 때 시설 이행자를 할당할 수 있는 위치 지원 에이전트용 사용자 그룹이 생성됩니다.

에서 모든 위치 관리자를 위한 그룹 생성 Facilities를 위한 복지 팀 운영

이 그룹에 추가된 사용자가 에 대한 Facilities를 위한 복지 팀 운영역할 컬렉션을 상속할 수 있도록 **sn_customerservice.svc_location_manager** 역할이 할당된 위치 관리자용 그룹을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
시설 위치 관리자에 대해 이미 생성된 기존 그룹이 없는 경우, 그룹을 생성하여 사용자를 이 역할에 연결할 수 있습니다. 이 역할을 사용자에게 개별적으로 할당할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 팀 구성원 그룹의 이름을 입력합니다.
4. 필요에 따라 다른 필드에 내용을 입력합니다.
5. 역할 관련 목록으로 이동합니다.
6. 편집을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 역할 목록에 **sn_customerservice.svc_location_manager** 및 **sn_cto_facilities.loc_support_agent** 역할을 추가합니다.
8. 저장을 선택합니다.

결과
시설 부서 위치 관리자에 대한 사용자 그룹이 생성되었습니다.

에서 상태 결정 테이블 수정 Facilities를 위한 복지 팀 운영

의사 결정 빌더를 사용하여 에서 Facilities를 위한 복지 팀 운영케이스 및 인시던트 작업 주문에 대한 상태 매핑을 변경합니다.

의료 시설 케이스 상태 동기화 맵에는 의료 시설 케이스와 작업 주문 상태 간의 모든 현재 매핑이 표시됩니다.

이러한 상태 매핑을 수정하려면 다음 문서를 참조하십시오 Modify decision table structure in Workflow Studio .

결정 테이블에 대한 자세한 내용은 해당 Use decision tables 문서를 참조하십시오Edit decision tables using draft authoring .

소스 테이블이 입력 상태와 정렬되고 대상 테이블이 출력 상태에 맞춰집니다.

이러한 값은 상태 필드의 딕셔너리 항목에서 찾을 수 있습니다.

의료 시설 케이스 상태 기본값

레이블	값
취소됨	7
오픈	10
종결됨	3
대기 중 정보	18
신규	1
작업 진행 중	2
해결 일시	6

작업 주문 상태 기본값

레이블	값	시퀀스
취소됨	7	10
할당됨	16	6
승인 대기 중	11	1
초안	1	0
미완료 종결	4	9
자격 만족	10	4
완료 종결	3	8

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

레이블	값	시퀀스
적격성 평가 대기 중	15	3
예약됨	12	5
승인됨	13	2
작업 진행 중	18	7

의 서비스 카탈로그에 사용자 지정 기록 생성자 추가 Facilities를 위한 복지 팀 운영

에서 서비스 카탈로그 Facilities를 위한 복지 팀 운영에 구성한 사용자 지정 기록 생성자를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기록 생성자.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 테이블 이름을 의료 시설 케이스 **[sn_cto_facilities_case]**로 설정합니다.
4. 접근성 탭에서 카탈로그를 시설 서비스로 설정합니다.
5. 범주 필드를 원하는 서비스 범주로 설정합니다.
6. 다음 공통 변수 세트를 추가합니다.
7. 다음 카탈로그 클라이언트 스크립트를 추가합니다.
8. 필요에 따라 다른 필드를 채웁니다.
9. 저장을 선택합니다.

결과
에 사용할 사용자 지정 기록 생성자가 Facilities를 위한 복지 팀 운영생성되었습니다.

에서 서비스 요청 생성 Facilities를 위한 복지 팀 운영

시설에 대한 복지 팀 운영을 사용하여 복지 팀 포털을 사용하여 시설 문제를 보고합니다.

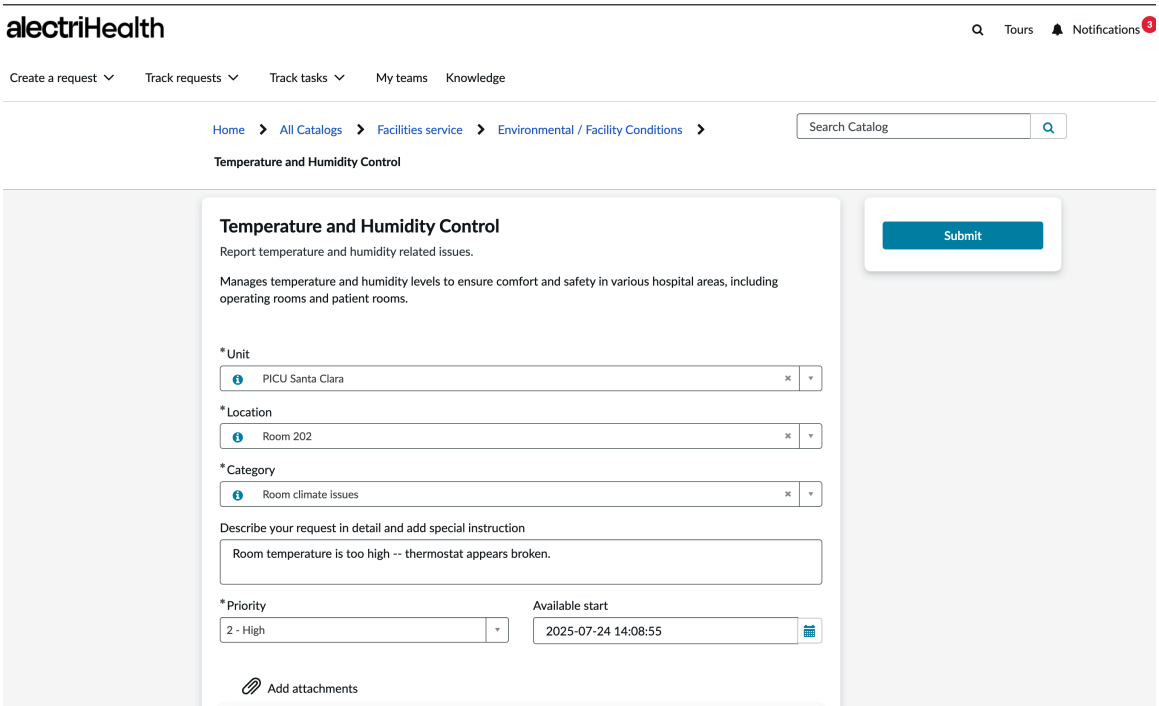
치료 팀 포털을 사용하여 시설 지원 요청 생성

치료 팀 포털을 사용하여 시설 지원 요청을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hco.care_team_member

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보



Care Team Operations for Facilities에는 시설 지원 부서에 대해 사전 구성된 서비스 요청이 함께 제공됩니다.

요청 유형에 맞는 카탈로그 항목을 선택합니다. 지원 요청 자체 내에서 범주 필드를 사용하여 정확한 요청 범주를 지정합니다.

예를 들어, 병실의 온도 수준에 문제가 있음을 알게 된 간호사는 요청 생성 > 요청 시설 서비스 > 온도 및 습도 제어 그리고 지원 요청에서 범주 를 실내 기후 문제로 설정합니다.

시설 서비스 카탈로그에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 앱과 함께 설치되는 서비스 카탈로그 Facilities를 위한 복지 팀 운영.

프로시저

1. 치료 팀 포털에서 다음으로 이동합니다. 요청 생성 〉 시설 서비스 요청.
2. 지원 요청에 적합한 카탈로그 항목을 선택합니다.
3. 나타나는 양식에서 필요에 따라 필드를 채웁니다.

필드	설명
단위	요청과 연결된 단위입니다.
위치	시설 지원이 필요한 의료 위치입니다.
범주	이 요청의 범주입니다. 자세한 범주 목록은 다음 문서를 참조하십시오 앱과 함께 설치되는 서비스 카탈로그 Facilities를 위한 복지 팀 운영.
설명	필요한 경우 지원 에이전트에게 도움이 되는 문제에 대한 설명을 입력합니다.
우선순위	문제의 우선순위입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ 1 - 위험 ○ 2 - 높음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 3 - 중간 ○ 4. 낮음
사용 가능한 시작	지원 팀에서 문제 해결을 시도할 수 있는 날짜 및 시간입니다.

4. 옵션: 필요에 따라 첨부 파일을 추가합니다.
5. 제출을 선택합니다.

시설을 위한 케어 팀 운영에서 서비스 요청 이행

의료 시설 케이스는 설치한 플러그인에 따라 두 가지 방법 중 하나로 이행할 수 있습니다.

Care Team Operations for Facilities가 의료 시설 케이스에서 작업 주문을 생성하려면 현장 서비스 관리 [com.snc.work_management] 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

이 플러그인은 의료 시설 케이스가 작업 주문과 동기화되는 데 필요한 모든 역할과 기능을 제공합니다.

작업 주문 이행에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Manage work orders .

Field Service Management〔com.snc.work_management〕 플러그인이 설치되지 않은 경우:

작업 주문은 의료 시설 케이스에서 생성되지 않습니다. 대신 에이전트는 작업 공간에서 직접 해당 케이스를 이행합니다.

생성된 케이스는 요청 위치 연결에 따라 할당 그룹에 할당되고 일반적으로 구성됩니다.

케이스 이행에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 관리에서 참조하십시오 Manage cases .

시설을 위한 복지 팀 운영 참조

참조 주제는 시설 구성요소에 대한 복지 팀 운영에 대한 추가 정보를 제공합니다.

시설을 위한 케어 팀 운영과 함께 설치되는 구성요소

Care Team Operations for Facilities 플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할 및 비즈니스 규칙과 같은 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

시설을 위한 **Care Team** Operations와 함께 설치되는 테이블

테이블 이름	설명
의료 시설 케이스〔sn_cto_facilities_case〕	고유한 운영 요청 유형을 작성할 때 확장할 수 있는 기초를 제공하는 추상 케이스 유형입니다.

시설을 위한 케어 팀 운영과 함께 설치되는 역할

sn_cto_facilities.admin	관리자	시설에 대한 복지 팀 운영을 위한 조직 및 팀 구조를 구성합니다.
sn_cto_facilities.뷰어	케이스 뷰어	의료 시설 케이스 및 모든 HCLS 기초 데이터를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시설을 위한 케어 팀 운영과 함께 설치되는 역할

sn_cto_facilities.loc_support_agent	시설 지원 에이전트	할당 그룹 아래에 있는 모든 케이스를 확인 및 해결하고, 케이스를 추적하고, 케이스를 이행할 수 있습니다.
sn_cto_facilities.loc_contributor	위치 기고자 역할	케이스를 보고하고, 케이스에 응답하고, 비즈니스 위치에서 케이스를 추적하고, 팀 소속으로 케이스를 볼 수 있습니다. 주: Care Team Operations for Facilities 플러그인이 설치되면 이 역할이 Care Team Member 역할로 자동 상속됩니다.

시설을 위한 **Care Team** Operations와 함께 설치되는 플러그인

플러그인 이름	설명
복지 팀 포털 (com.sn_cto_sp)	시설 사용자를 위한 케어 팀 운영을 위한 포털 환경을 제공하여 지원 부서에 대한 요청을 생성하고, 팀을 관리하고, 제출된 요청에 대한 가시성을 확보합니다.
의료 서비스 운영 코어 〔com.sn_hco〕	Healthcare Operations Core는 임상의에게 일상적인 운영과 관련된 문제를 보고하고 추적할 수 있는 균일한 인터페이스를 제공합니다. 이를 통해 병원은 문제를 적시에 해결하고 중요한 작업을 완료하여 비효율적인 수동 프로세스를 제거하고 환자 안전 위험을 줄이며 환자 만족도를 높일 수 있습니다.

시설용 의료 팀 운영 데이터 모델 테이블

의료 시설 사례 **[sn_cto_facilities_case]** 를 사용하면 환경 서비스 지원 사용 사례를 간소화할 수 있습니다.

이는 의료 운영 코어 **[sn_hco_case]** 케이스를 확장합니다.

필드	설명
번호	이 의료 시설 케이스의 케이스 번호입니다. 생성 시 자동으로 생성됩니다.
간단한 설명	문제에 대한 간단한 설명.
설명	문제에 대한 설명입니다.
범주	서비스 유형입니다.
의료 위치	문제가 보고되는 의료 위치입니다.
위치	의료 위치에 매핑된 공통 위치입니다.
상태	의료 시설 케이스의 현재 상태입니다. 현장 서비스 관리 플러그인이 설치되면 연결된 작업 주문과 자동으로 동기화됩니다.
우선순위	케이스를 해결해야 하는 시퀀스입니다.
긴급도	케이스를 해결하는 속도입니다.
영향도	발생한 중단 수준입니다. 문제의 크기를 나타냅니다.
개설자	케이스를 제출한 사용자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
기본 연락처	케이스가 생성되는 사용자입니다.
할당 그룹	요청/문제를 이행하고 해결한 사용자의 할당 그룹입니다.
담당자	요청/문제를 이행하고 해결하는 사용자입니다.
요청 조직	요청자의 서비스 조직입니다.
지원 조직	케이스/요청을 이행하는 서비스 조직입니다.
서비스	케이스에 연결된 서비스 정의입니다.

앱과 함께 설치되는 서비스 카탈로그 Facilities를 위한 복지 팀 운영

시설을 위한 치료 팀 운영 서비스 카탈로그는 임상의가 일반적으로 보고하는 시설 관련 범주 및 하위 범주의 계층 구조로 구성됩니다.

이 프레임워크는 물리적 환경, 건물 시스템 및 관련 인프라에 중점을 둔 시설 관리에만 해당됩니다.

서비스 범주

이름	설명
비상사태 대비	비상 계획 개발 및 업데이트, 훈련 실시, 비상 절차에 대한 직원 교육 요청.
환경/시설 조건	건물 및 부지의 물리적 상태가 표준을 충족하는지 확인하기 위한 수리, 정기 유지 관리 및 검사 요청.
안전 및 보안	감시 시스템, 접근 제어 시스템 및 비상 대응 계획의 설치 및 유지관리 요청.
유틸리티 및 건물 인프라	전기, 수도, HVAC 시스템 및 통신 네트워크와 같은 필수 서비스의 유지관리 및 관리를 요청합니다.

카탈로그 항목

카탈로그 항목/서비스 정의	간단한 설명	설명
온도 및 습도 제어	온도 및 습도 관련 문제를 보고합니다.	수술실, 병실을 포함한 다양한 병원 구역에서 편안함과 안전을 보장하기 위해 온도 및 습도 수준을 관리합니다. 케이스 범주: • 습도 관리 - 민감한 부위의 과도한 습도 또는 결로. 제습기 또는 가습기 오작동. • 실내 기후 문제 - 수술실, 병실 및 실험실이 너무 덥거나 춥습니다. 열 분배 문제.
환기 및 공기질	HVAC 및 공기질 문제를 보고합니다.	적절한 공기 교환을 위한 효율적인 HVAC 시스템을 보장하고 냄새 및 필터 유지 관리를 해결하여 실내 공기질을 유지합니다. 케이스 범주:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 항목

카탈로그 항목/서비스 정의	간단한 설명	설명
		• HVAC 시스템 효율성 - 환자 치료 구역의 부적절한 공기 교환. 일관되지 않은 공기 흐름 또는 정체된 영역. • 실내 공기질 문제 - 곰팡이 가능성을 나타내는 지속적인 냄새 또는 퀴퀴한 냄새. 필터 유지관리 일정을 따르지 않았습니다.
조명 및 소음	조명 및 주변 소음 관련 문제를 보고합니다.	조명 표준을 해결하고 주변 소음을 제어하여 환자와 직원에게 적합한 환경을 유지합니다. 케이스 범주: • 조명 표준 - 임상 또는 공공 장소에서 부적절하거나 깜박이는 조명. 복도 또는 비상구의 불충분한 조명 • 주변 소음 제어 - 시끄러운 HVAC 시스템, 기계 장비 또는 진행 중인 공사. 병실의 음향 문제.
상수도 및 배관	누수, 온도 및 압력 관련 문제를 보고합니다.	수압 및 온도 관리, 누수 수리 및 배수구를 관리하여 안정적인 물 공급을 보장하고 침수를 방지합니다. 케이스 범주: • 수압 및 온도 - 환자 샤워 또는 손 씻기 세면대에서 일관되지 않은 온수. 수압이 급격히 떨어집니다. • 누수 및 배수구 - 떨어지는 수도꼭지, 파열된 파이프 또는 천장/벽의 물 침투. 막힌 배수구는 국지적인 홍수를 일으킵니다.
미끄러짐, 넘어짐 및 추락 위험	바닥 및 표면 균열, 뒤틀림 및 기타 습기 관련 위험을 보고합니다.	바닥 및 표면 무결성을 향상시켜 금이 간 타일, 뒤틀린 마루판 및 습기 관련 위험으로 인한 사고를 방지합니다. 케이스 범주: • 바닥 및 표면 무결성 - 금이 간 타일, 뒤틀린 마루판, 느슨한 카펫. 방 또는 복도 사이의 고르지 않은 문턱 • 습기 관련 위험 - 미끄러운 바닥으로 이어지는 누수. 습도가 높은 지역의 결로
화재 안전 및 대피 준비	화재 예방 및 대피 경로 관련 문제를 보고합니다.	비상 시 준비 상태를 확인하기 위해 화재 방지 시스템과 대피 경로를 유지합니다. 케이스 범주: • 화재 방지 시스템 - 작동하지 않는 화재 경보기, 감지기 또는 스프링클러 헤드. 만료되었거나 누락된 소화기. • 대피 경로 - 비상구가 막혔거나 부적절하게 레이블이 지정되었습니다. 방향 표지판이 손상되었거나 누락되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 항목

카탈로그 항목/서비스 정의	간단한 설명	설명
접근 통제	문, 잠금 장치 및 물리적 장벽 관련 문제를 보고합니다.	도어 및 잠금 유지 보수를 보장하고 물리적 장벽과 경계를 확보하여 제한 구역에 대한 접근을 통제합니다. 케이스 범주: • 도어 및 잠금 장치 유지 관리 - 도어 하드웨어에 결함이 있습니다(예: 경첩, 래치). 제한 구역의 배지 판독기가 파손되었습니다. • 물리적 장벽 및 둘레 - 울타리 또는 둘레 벽의 틈새. 보안되지 않은 창문 또는 지붕 접근 지점.
전원 공급 장치 및 전기 시스템	회로 과부하, 차단기 트립 및 콘센트 관련 문제를 보고합니다.	회로 과부하, 차단기 트립을 관리하고 콘센트 및 고정 장치를 유지 관리하여 안정적인 전기 시스템을 확인합니다. 케이스 범주: • 회로 과부하/차단기 트립 - 과부하된 회로를 나타내는 반복적인 차단기 트립; 결함이 있거나 오래된 배선으로 화재 위험이 있습니다. • 콘센트 및 비품 - 벽면 콘센트가 손상되었거나 헐거워졌습니다. 오작동하는 전등 스위치 또는 복도 조명 패널.
엘리베이터 기능	엘리베이터 신뢰성 및 안전 관련 문제를 보고합니다.	엘리베이터의 기계적 신뢰성과 안전 기능을 보장하여 병원 내에서 안전하고 효율적인 운송을 제공합니다. 케이스 범주: • 기계적 신뢰성 - 빈번한 오작동, 문 걸림 또는 바닥과의 정렬 불량. 모터 과열 또는 응답 시간 지연. • 안전 기능 - 긴급 통화 버튼이 작동하지 않습니다. 결함이 있거나 오래된 제동 시스템.
건물 전반의 시스템	가열, 냉각, 압축 공기 및 진공 시스템 관련 문제 보고	난방, 냉방, 압축 공기 및 진공 시스템을 유지하여 일관되고 효율적인 건물 운영을 보장합니다. 케이스 범주: • 난방 및 냉방(보일러, 냉각기) - 보일러 시스템에서 일관되지 않은 온수 공급. 냉각 장치가 누출되었거나 냉각 용량이 부족합니다. • 압축 공기 및 진공 시스템 - 임상 유틸리티에 영향을 미치는 열악한 라인 압력. 배관의 누출 또는 압력 변동.
발전기 및 예비 전력	발전기 및 백업 전원 계통 신뢰성과 관련된 문제를 보고합니다.	발전기 및 백업 전원 계통이 유지관리되고 정전 시 신뢰성을 테스트하는지 확인합니다. 케이스 범주:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 항목

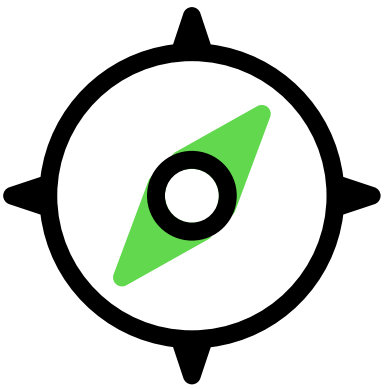
카탈로그 항목/서비스 정의	간단한 설명	설명
		• 유지관리 및 테스트 - 테스트 일정이 일치하지 않거나 유지관리 로그가 부실합니다. 연료 공급 또는 배터리 문제로 인해 시작이 되지 않습니다. • 전환 스위치 - 백업 전원으로 전환이 느리거나 실패했습니다. 자동 전환 스위치(ATS) 오작동.
물리적 재해 대비	자연 재해로부터 병원을 보호하기 위해 날씨 관련 보호 및 홍수 통제 조치를 시행합니다.	날씨 관련 보호를 요청합니다. 케이스 범주: • 날씨 관련 보호 - 지붕, 창문 및 폭풍에 대해 보강되지 않은 외부 구조물. 보안되지 않은 건물 기능(간판, 차양). • 홍수 및 물 침입 통제 - 부적절한 섬프 펌프 또는 배수 시스템. 홍수가 발생하기 쉬운 취약한 지하 또는 지하 지역.

의료 IT용 케어 팀 운영

의료 IT용 치료 팀 운영에는 의료 IT 문제를 보고하고 이행하기 위한 케이스 유형이 포함되어 있습니다.

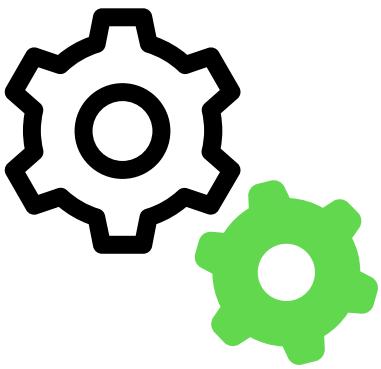
시작하기

탐색



의료 팀이 의료 IT용 Care Team Operations를 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

구성

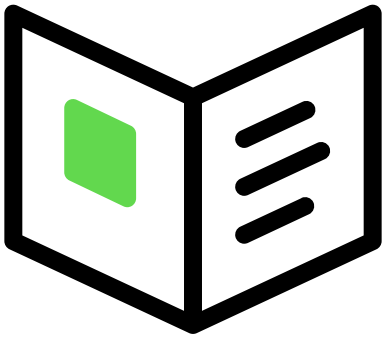


구현을 계획하고 구성합니다.

요청

의료 IT 문제에 대한 지원 요청을 제출합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

해결	참조	
		
의료 IT 케이스에서 생성된 인시던트를 해결합니다.	필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.	

문제 해결 및 도움 받기

- 질문하고 다음에 대한 다른 자원을 살펴보십시오. 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

Healthcare IT를 위한 복지 팀 운영 탐색

애플리케이션을 사용하여 Healthcare IT를 위한 복지 팀 운영 IT 문제를 빠르고 효율적으로 해결하는 의료 팀을 지원하는 방법에 대해 알아봅니다.

Healthcare IT를 위한 복지 팀 운영 개요

Healthcare IT를 위한 복지 팀 운영 에는 병원의 IT 문제를 보고하고 이행하기 위한 케이스 유형이 포함되어 있습니다.

Healthcare IT를 위한 복지 팀 운영 는 의료 팀에 EMR 또는 기타 IT 문제를 보고할 수 있는 간소화된 플랫폼을 제공합니다. 치료 팀 포털을 사용하여 치료 팀 구성원이 의료 IT 케이스 유형에 대한 문제를 제기할 수 있습니다. 그러면 이 케이스에서 인시던트가 자동으로 생성되어 IT 부서의 서비스 에이전트가 문제를 해결할 때마다 서비스 운영 작업 공간을 사용하여 관리합니다. 에서 사용할 수 있는 서비스 요청에는 두 가지 유형이 있습니다 Healthcare IT를 위한 복지 팀 운영.

- EMR 문제 보고
- 다른 IT 서비스 요청

주:
Healthcare IT를 위한 복지 팀 운영 의료 서비스 운영 Core 및 치료 팀 포털 플러그인을 설치해야 합니다.

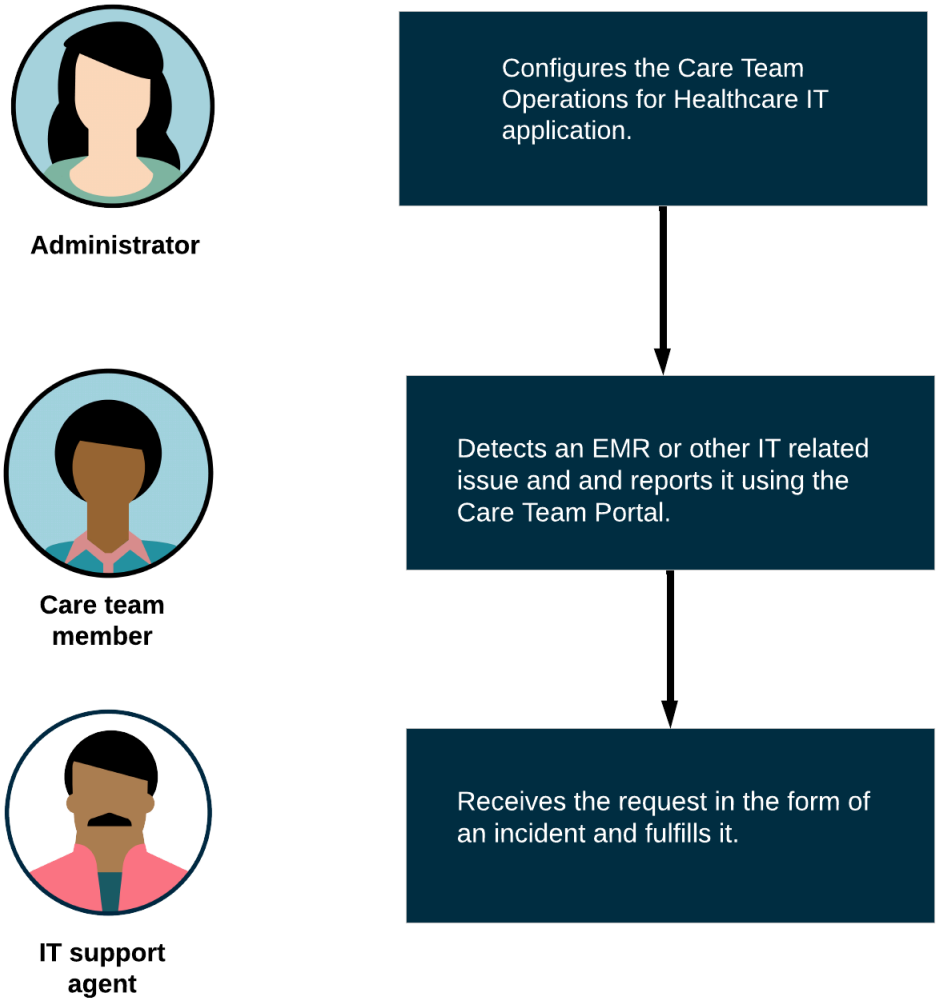
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare IT를 위한 복지 팀 운영 사용자

사용자	설명
간호조무사	간호 보조원은 의료 시설에서 환자에게 기본적인 치료를 제공하여 일상 생활을 돕고 환자 건강을 모니터링하며 간호사와 의료진에게 중요한 지원을 제공합니다.
간호사	공인 간호사는 환자 치료를 제공 및 조정하고, 환자와 그 가족에게 다양한 건강 문제에 대해 교육하고, 약물 및 치료를 관리하고, 치료 계획을 개발 및 구현하기 위해 다른 의료 전문가와 협력할 책임이 있습니다.
단위 관리자	병동 관리자는 의료 시설 내 특정 병동의 운영을 감독하고, 직원을 감독하고, 자원을 관리하고, 고품질 환자 치료의 제공을 확인합니다.
단위 비서	병동 비서는 간호 병동에 행정 지원을 제공하고 환자 기록을 유지하면서 직원, 환자 및 가족 간의 의사 소통을 촉진합니다.
IT 에이전트	IT 에이전트는 병원의 IT 부서를 대신하여 치료 팀에서 만든 서비스 요청을 생성, 보기, 편집 및 수행합니다.
IT 에이전트 관리자	IT 에이전트 관리자는 IT 부서 에이전트를 감독하고 요청이 효과적이고 시기적절한 방식으로 이행되도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Healthcare IT를 위한 복지 팀 운영 워크플로우



1. 관리자는 의료 IT용 Care Team Operations 애플리케이션을 구성합니다.

2. 치료 팀 구성원은 EMR 또는 기타 IT 문제를 감지하고 치료 팀 포털을 사용하여 보고합니다.

3. IT 지원 에이전트는 인시던트 형태로 요청을 수신하고 이행합니다.

Healthcare IT를 위한 복지 팀 운영 이점

이점	기능	사용자
IT 지원 요청의 생성 및 이행을 활성화하여 의료 서비스 운영을 자동화합니다.	의료 IT 케이스 개요	관리자
팀에서 생성한 모든 IT 서비스 요청에 대한 가시성을 제공합니다.	Care Team Operations for Healthcare IT에서 서비스 요청 생성	의료팀
작업 공간을 사용하여 IT 서비스 요청을 이행합니다.	의료 IT를 위한 케어 팀 운영에서 서비스 요청 이행	에이전트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음으로 살펴볼 내용

Healthcare IT를 위한 복지 팀 운영 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 의료 IT를 위한 치료 팀 운영 구성
- Care Team Operations for Healthcare IT에서 서비스 요청 생성
- 의료 IT를 위한 케어 팀 운영에서 서비스 요청 이행
- 의료 IT용 케어 팀 운영 참조

의료 **IT** 케이스 개요

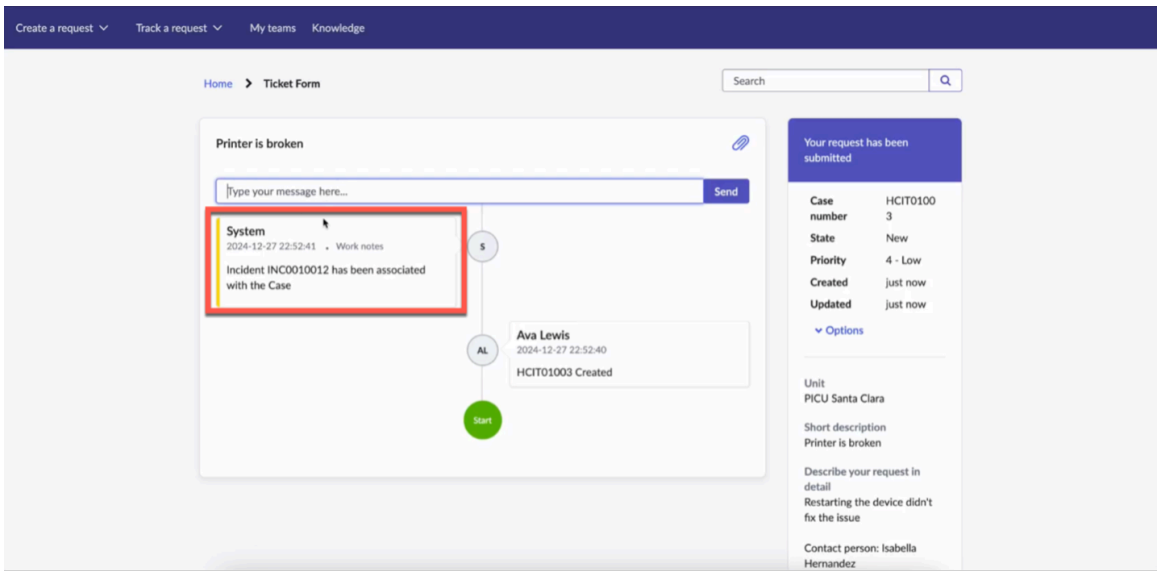
의료 IT 케이스를 사용하여 IT 관련 의료 운영 요청에 대한 케이스 유형을 생성합니다.

이러한 케이스를 특정 의료 기관과 연결하면 치료 팀 구성원이 팀, 단위 또는 조직에 대해 생성된 모든 케이스를 쉽게 볼 수 있습니다.

의료 IT 케이스는 ITIL 이행자가 처리할 관련 인시던트를 자동으로 생성합니다. 이러한 인시던트는 이행자 역할이 있는 지원 에이전트에게 할당됩니다.

인시던트에 대한 업데이트, 설명 또는 상태 변경 사항이 케이스에 반영되며 그 반대의 경우도 마찬가지입니다. 인시던트가 케이스에 연결되면 이행자는 인시던트를 관리하기만 하면 되며 이러한 변경 내용을 반영하도록 케이스가 자동으로 업데이트됩니다.

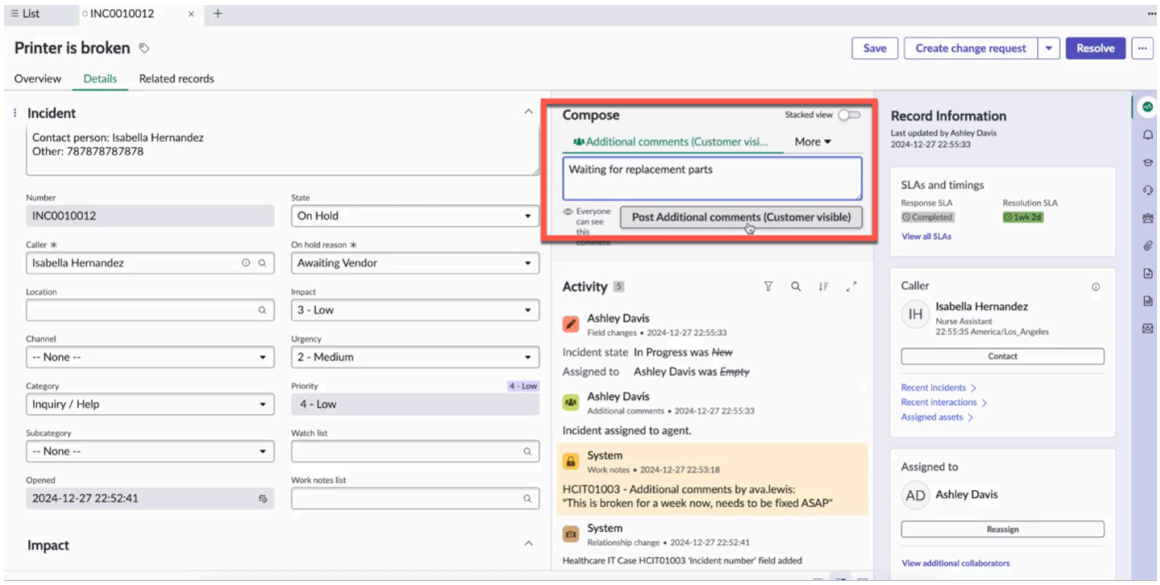
인시던트 자동 생성



인시던트는 의료 IT 케이스와 동기화되어 자동으로 생성됩니다. 의료 케이스의 모든 정보가 인시던트로 전달됩니다.

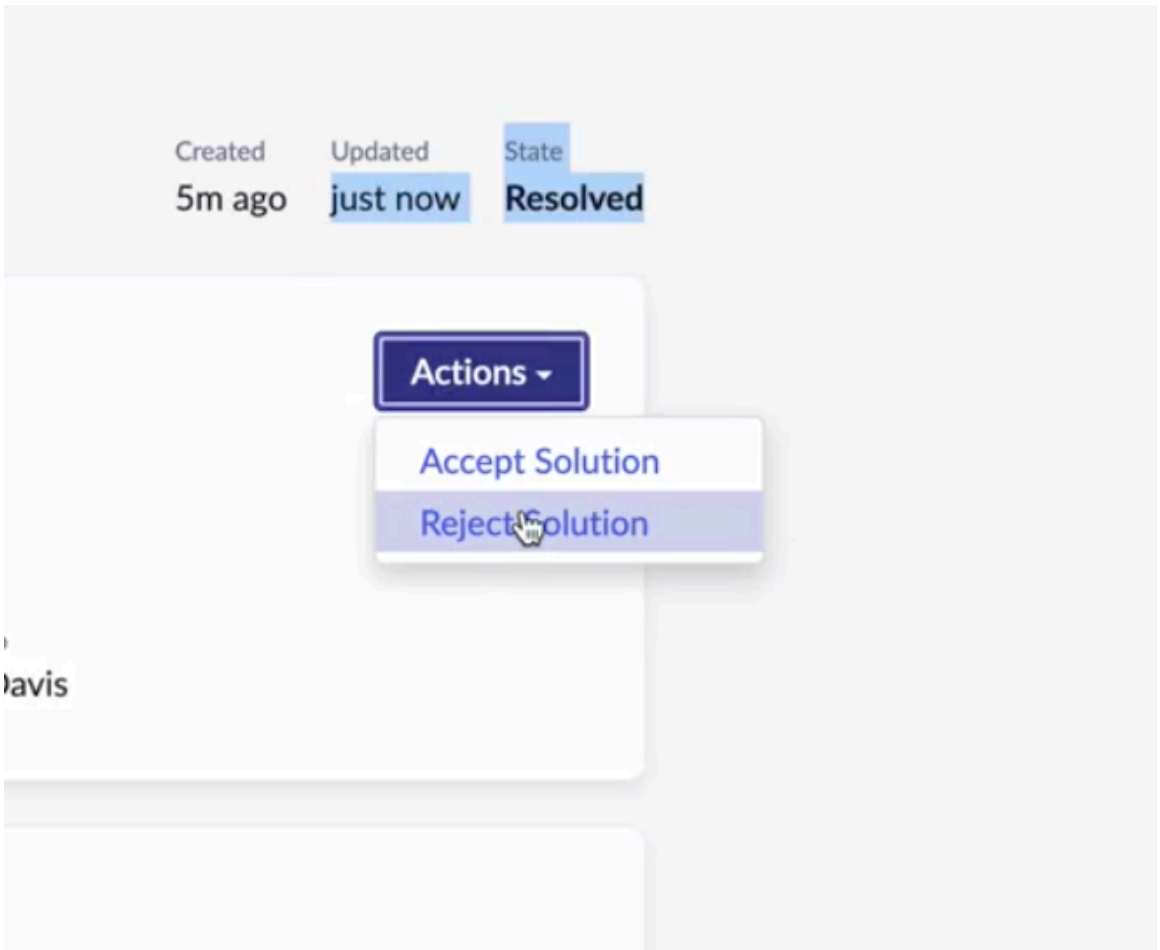
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의견 동기화



의료 IT 케이스에 남겨진 코멘트는 인시던트에서 볼 수 있으며, 인시던트의 작성 패널에 남겨진 코멘트는 의료 IT 케이스에서 볼 수 있습니다.

상태 동기화



인시던트와 의료 케이스의 상태는 전체 이행 프로세스에서 동기화 상태로 유지됩니다. 치료 팀 포털을 사용하여 케이스 상세 정보를 확인하여 케이스 상태를 실시간으로 추적합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

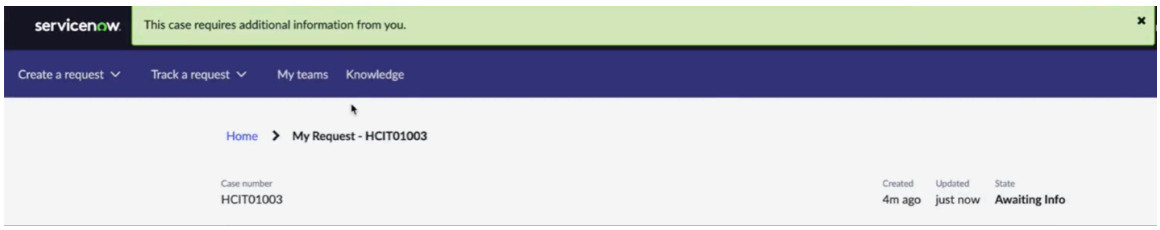
솔루션 수락 또는 거부

요청 당사자가 솔루션 수락을 선택하면 케이스와 인시던트가 모두 종결 상태로 전환됩니다.

요청 당사자가 솔루션 거부를 선택하면 인시던트와 케이스 모두에 대해 상태가 진행 중으로 돌아갑니다.

보류 중인 케이스

지원 에이전트가 인시던트를 보류 중 으로 설정하고 이유 상태가 호출자 대기 중으로 설정한 경우, 에이전트가 계속 진행하려면 요청자의 추가 정보가 필요합니다.



이렇게 하면 치료 팀 포털에서 케이스에 대한 경보가 트리거되고 상태가 정보 대기 중으로 변경됩니다.

의료 IT를 위한 치료 팀 운영 구성

의료 IT용 치료 팀 운영을 사용하기 전에 다음 설정 단계를 수행해야 합니다.

구성 개요

1. 의료 IT용 Care Team Operations 설치

   관리자 역할이 있는 경우 Care Team Operations for Healthcare IT 애플리케이션(sn_cto_hcit)을 설치할 수 있습니다.

2. 의료 IT용 치료 팀 운영에 대한 역할 설정

   의료 IT용 치료 팀 운영 사용자에게 올바른 역할이 할당되었는지 확인합니다.

3. 의료 IT 지원 팀을 위한 의료 조직 생성

   의료 IT 케이스에 대해 이행하는 조직을 대표할 의료 조직을 생성합니다.

4. 의료 IT 지원 조직에 구성원 추가

   의료 IT 지원 조직에 구성원을 추가하여 의료 IT 케이스에 대한 가시성과 액세스를 제공합니다.

5. 의료 IT용 치료 팀 운영의 모든 위치 지원 에이전트에 대한 그룹 생성

   이 그룹에 추가된 사용자가 의료 IT용 치료 팀 운영에 대한 역할 컬렉션을 상속할 수 있도록 sn_cto_hcit.loc_support_agent가 할당된 위치 지원 에이전트용 그룹을 생성합니다.

6. 의료 IT용 치료 팀 운영의 모든 위치 관리자를 위한 그룹 생성

   이 그룹에 추가된 사용자가 의료 IT용 복지 팀 운영의 역할 컬렉션을 상속할 수 있도록 sn_customerservice.svc_location_manager가 할당된 위치 관리자 그룹을 생성합니다.

7. 의료 IT용 치료 팀 운영에 대한 할당 그룹 설정

   할당 그룹을 의료 조직과 연결하여 케이스가 올바른 의료 조직에 할당되도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 의료 IT용 치료 팀 운영에서 상태 결정 테이블 수정

의사 결정 빌더를 사용하여 의료 IT용 치료 팀 운영에서 케이스 및 인시던트에 대한 상태 매핑을 변경합니다.

의료 IT용 **Care Team Operations** 설치

관리자 역할이 있는 경우 Care Team Operations for Healthcare IT 애플리케이션 〔sn_cto_hcit〕을 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
이 애플리케이션은 의료 IT를 위한 치료 팀 운영에 대한 데모 데이터를 포함하며 관련 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

> **주:**
> 의료 IT용 케어 팀 운영 애플리케이션은 의료 운영 코어 애플리케이션에 종속됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.

2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Care Team Operations for IT 애플리케이션 〔sn_cto_hcit〕을 찾습니다.
애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수도 있습니다.

사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법을 확인하려면 ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하십시오. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

3. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 링크를 따라 종속 항목을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.

4. 설치를 선택합니다.

의료 IT용 치료 팀 운영에 대한 역할 설정

의료 IT용 치료 팀 운영 사용자에게 올바른 역할이 할당되었는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
역할은 치료 팀 운영 애플리케이션에서 기능, 역량 및 데이터에 대한 액세스를 제어합니다.

개별 사용자 또는 그룹에 역할을 할당할 수 있습니다. 그룹에 역할을 적용하면 해당 그룹의 구성원이 자신의 역할을 상속합니다.

> **주:**
> 사용자 역할은 의료 조직의 초기 설정 프로세스 중에 또는 이후 필요에 따라 언제든지 구성할 수 있습니다.

의료 IT용 케어 팀 운영과 함께 설치되는 역할

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

sn_cto_hcit.admin	IT 관리자	의료 IT용 케어 팀 운영에 대한 IT 관리자 역할입니다.
sn_cto_hcit.loc_support_agent	IT 지원 에이전트	할당 그룹 아래의 모든 케이스를 확인하고 해결합니다. 케이스를 추적하고 이행합니다.
sn_cto_hcit.뷰어	IT 뷰어	모든 IT 및 HCLS 기초 데이터를 봅니다. 메모: 사용자가 인시던트에 액세스해야 하는 경우 이 역할에 sn_incident_read 역할을 추가할 수 있습니다.
sn_cto_hcit.loc_contributor	CTO IT 위치 기고자	케이스를 보고하고, 케이스에 응답하고, 비즈니스 위치에서 케이스를 추적하고, 팀 아래에서 케이스를 확인합니다. 주: Care Team Operations for Healthcare IT 플러그인이 설치되면 이 역할이 Care Team Member 역할로 자동 상속됩니다.

예:

의료 IT 플러그인을 사용하여 의료 팀 포털에서 생성된 인시던트를 이행해야 하는 사용자에게 sn_cto_hcit.loc_support_agent 역할이 할당되어야 합니다.

주:
의료 IT용 케어 팀 운영을 설치한 후 Healthcare Operations Core와 함께 설치되는 sn_hco.care_team_member 역할에는 sn_cto_hcit.loc_contributor 역할이 자동으로 포함됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자.
2. 역할 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
3. 컬렉션 목록에서 원하는 역할을 선택한 다음, 추가를 선택합니다.
4. 저장을 선택합니다.

의료 IT 지원 팀을 위한 의료 조직 생성

의료 IT 케이스에 대해 이행하는 조직을 대표할 의료 조직을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의료 행위 〉 의료 조직 〉 병원 부서.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 의료 IT 지원 조직을 나타내는 이름을 입력합니다.
   예를 들어 의료 IT입니다.
4. 필요에 따라 다른 필드에 내용을 입력합니다.
5. 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
새로 만든 의료 IT 지원 조직에 구성원을 할당합니다.

의료 **IT** 지원 조직에 구성원 추가

의료 IT 지원 조직에 구성원을 추가하여 의료 IT 케이스에 대한 가시성과 액세스를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 서비스 조직 〉 내부 비즈니스 위치.
2. 구성원을 추가할 의료 조직과 일치하는 내부 비즈니스 위치를 엽니다.
3. 구성원 관련 목록으로 이동합니다.
4. 편집을 선택합니다.
5. 화살표를 사용하여 컬렉션 목록에서 멤버 목록으로 멤버를 이동합니다.
6. 저장을 선택합니다.
7. 내부 비즈니스 위치 기록의 구성원 관련 목록에서 구성원 기록을 열고 서비스 조직 구성원 책임 아래에서 새로 만들기를 선택합니다.
8. 유형 필드를 사용하여 필요에 따라 구성원에게 위치 지원 에이전트 또는 위치 관리자 이행자 역할을 할당합니다.
9. 제출을 선택합니다.
10. 옵션: 필요에 따라 새로 추가된 모든 구성원에 대해 7-9단계를 반복합니다.

결과
지원 팀 구성원을 선택한 의료 조직의 위치 지원 에이전트와 연결했습니다.

의료 IT용 치료 팀 운영의 모든 위치 지원 에이전트에 대한 그룹 생성

이 그룹에 추가된 사용자는 의료 IT용 치료 팀 운영에 대한 역할 컬렉션을 상속할 수 있도록 sn_cto_hcit.loc_support_agent 역할이 할당된 위치 지원 에이전트용 그룹을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
위치 지원 에이전트 역할을 통해 의료 조직 구성원은 의료 조직 구성원에게 의료 조직과 관련된 의료 IT 케이스만 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 팀 구성원 그룹의 이름을 입력합니다.
4. 필요에 따라 다른 필드에 내용을 입력합니다.
5. 역할 관련 목록으로 이동합니다.
6. 편집을 선택합니다.
7. 역할 목록에 **sn_cto_hcit.loc_support_agent** 역할을 추가합니다.
8. 저장을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
자동화된 사용자 임포트를 수행할 때 IT 이행자를 할당할 수 있는 위치 지원 에이전트에 대한 사용자 그룹이 생성됩니다.

의료 IT용 치료 팀 운영의 모든 위치 관리자를 위한 그룹 생성

이 그룹에 추가된 사용자가 의료 IT용 복지 팀 운영의 역할 컬렉션을 상속할 수 있도록 sn_customerservice.svc_location_manager가 할당된 위치 관리자 그룹을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 팀 구성원 그룹의 이름을 입력합니다.
4. 필요에 따라 다른 필드에 내용을 입력합니다.
5. 역할 관련 목록으로 이동합니다.
6. 편집을 클릭합니다.
7. 역할 목록에 sn_customerservice.svc_location_manager 및 sn_cto_hcit.loc_support_agent 역할을 추가합니다.
8. 저장을 클릭합니다.

결과
위치 관리자에 대한 사용자 그룹이 생성되었습니다.

의료 IT용 치료 팀 운영에 대한 할당 그룹 설정

할당 그룹을 의료 조직과 연결하여 케이스가 올바른 의료 조직에 할당되도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
여러 할당 그룹을 단일 의료 조직과 연결할 수 있습니다.

Care Team Operations for Healthcare IT에서는 의료 IT 케이스에서 생성된 인시던트를 이행할 수 있도록 할당 그룹을 구성해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의료 행위 〉 의료 조직.
2. 할당 그룹을 연결할 의료 조직을 선택합니다.
3. 할당 그룹 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 서비스 조직 할당 그룹 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

   서비스 조직 할당 그룹 양식:

필드	설명
서비스 조직	할당 그룹을 추가하는 의료 조직의 이름으로 자동으로 채워집니다.

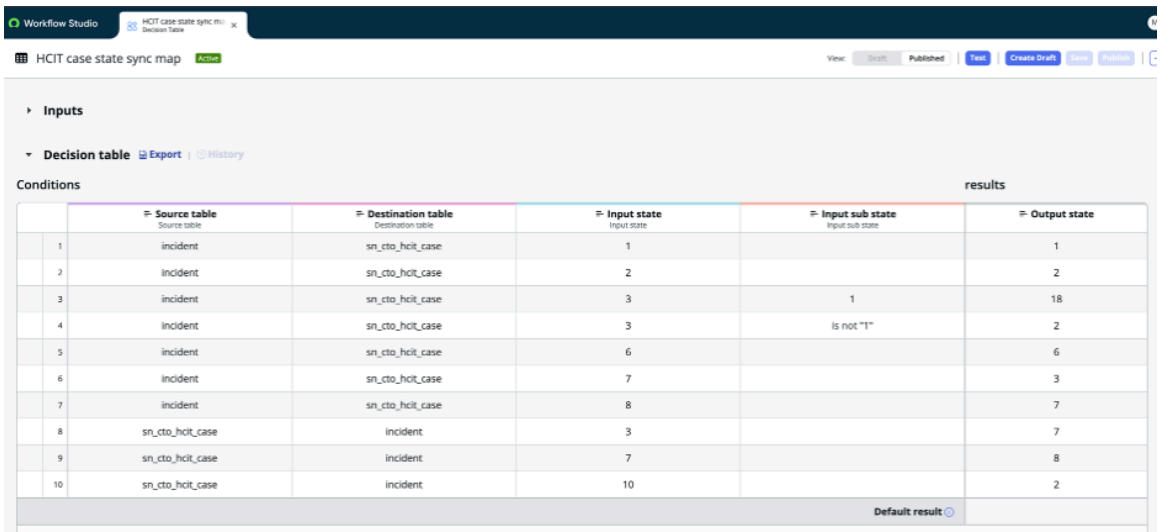
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

할당 그룹	추가할 할당 그룹의 이름입니다.

5. 제출을 선택합니다.

의료 IT용 치료 팀 운영에서 상태 결정 테이블 수정

의사 결정 빌더를 사용하여 의료 IT용 치료 팀 운영에서 케이스 및 인시던트에 대한 상태 매핑을 변경합니다.



HCIT 케이스 상태 동기화 맵에는 의료 IT 케이스와 인시던트 상태 간의 모든 현재 매핑이 표시됩니다.

이러한 상태 매핑을 수정하려면 다음 문서를 참조하십시오 Modify decision table structure in Workflow Studio.

결정 테이블에 대한 자세한 내용은 해당 Use decision tables 문서를 참조하십시오Edit decision tables using draft authoring.

소스 테이블이 입력 상태 및 입력 하위 상태에 맞춰지고 대상 테이블이 출력 상태에 맞춰집니다.

예를 들어 인시던트 상태가 종결됨(선택 값 7)로 변경되면 대상 IT 케이스 테이블의 값도 종결됨(선택 값 3)으로 설정되도록 이 결정 테이블을 사용하여 조회가 수행됩니다.

이러한 값은 상태 필드의 딕셔너리 항목에서 찾을 수 있습니다.

의료 IT 케이스 상태 기본값

레이블	값	시퀀스
오픈	10	3
취소됨	7	8
초안	0	- 1
대기 중 정보	18	4
해결 일시	6	5
신규	1	0
종결됨	3	4

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인시던트 상태 기본값

레이블	값	시퀀스
신규	1	1
진행 중	2	2
보류 중	3	3
해결 일시	6	6
종결됨	7	7
취소됨	8	8

의료 IT용 **Care Team** Operations의 서비스 카탈로그에 사용자 지정 기록 생성자 추가

의료 IT용 Care Team Operations의 서비스 카탈로그에 구성한 사용자 지정 기록 생성자를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기록 생성자.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 테이블 이름을 의료 시설 케이스 **[sn_cto_facilities_case]**로 설정합니다.
4. 접근성 탭에서 카탈로그를 시설 서비스로 설정합니다.
5. 범주 필드를 원하는 서비스 범주로 설정합니다.
6. 다음 공통 변수 세트를 추가합니다.
7. 권장 - 다음 카탈로그 클라이언트 스크립트에 추가합니다.
8. 필요에 따라 다른 필드를 채웁니다.
9. 저장을 선택합니다.

결과
의료 IT용 치료 팀 운영에 사용할 사용자 지정 기록 생성자를 생성했습니다.

Care Team Operations for Healthcare IT에서 서비스 요청 생성

치료 팀 포털을 사용하여 EMR 또는 기타 IT 문제를 지원 팀에 보고하여 이행할 수 있습니다.

- IT 치료를 위한 케어 팀 운영으로 EMR 문제 보고

  Care Team Operations 포털에서 EMR 문제 보고 카탈로그 항목을 사용하여 EMR 시스템의 문제를 보고합니다.

- Care Team Operations for IT를 통해 다른 IT 서비스 요청

  Care Team Portal에서 다른 IT 서비스 카탈로그 요청 항목을 사용하여 EMR이 아닌 문제에 대한 IT 서비스를 요청합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

IT 치료를 위한 케어 팀 운영으로 **EMR** 문제 보고

Care Team Operations 포털에서 EMR 문제 보고 카탈로그 항목을 사용하여 EMR 시스템의 문제를 보고합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hco.care_team_member

프로시저

1. 치료 팀 포털에서 다음으로 이동합니다. 요청 생성 〉 **IT** 서비스 요청 〉 **EMR** 문제 보고.
2. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
단위	문제가 있는 EMR이 있는 단위입니다.
간단한 설명	문제에 대한 짧은 요약입니다.
요청을 자세히 설명해 주십시오.	EMR에서 발생하는 문제에 대한 자세한 설명을 추가합니다. 관련 정보를 최대한 많이 제공합니다.
긴급도	이 문제의 긴급성입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ 1 - 높음 ○ 2 - 보통 ○ 3 - 낮음
담당자	이 요청과 연결된 접촉 창구입니다.
전화 유형	연락처 번호와 연결된 전화 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ 비즈니스 ○ 모바일 ○ 기타
연락처 번호	이 요청과 연결된 연락처의 전화 번호입니다.

3. 제출을 선택합니다.

Care Team Operations for IT를 통해 다른 **IT** 서비스 요청

Care Team Portal에서 다른 IT 서비스 카탈로그 요청 항목을 사용하여 EMR이 아닌 문제에 대한 IT 서비스를 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hco.care_team_member

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 치료 팀 포털에서 다음으로 이동합니다. 요청 생성 〉 **IT** 서비스 요청 〉 다른 **IT** 서비스 요청.
2. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
단위	이 IT 요청과 연결된 단위입니다.
자산 모델	IT 문제가 발생한 장치의 자산 모델입니다.
자산 태그 또는 일련 번호	IT 문제가 발생한 장치와 연결된 자산 태그 또는 일련 숫자 값입니다.
식별된 자산	
간단한 설명	문제에 대한 짧은 요약입니다.
요청을 자세히 설명해 주십시오.	발생한 IT 문제에 대한 자세한 설명을 추가합니다. 관련 정보를 최대한 많이 제공합니다.
긴급도	이 문제의 긴급성입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ 1 - 높음 ○ 2 - 보통 ○ 3 - 낮음
담당자	이 요청과 연결된 접촉 창구입니다.
전화 유형	연락처 번호와 연결된 전화 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ 비즈니스 ○ 모바일 ○ 기타
연락처 번호	이 요청과 연결된 연락처의 전화 번호입니다.

3. 제출을 선택합니다.

의료 IT를 위한 케어 팀 운영에서 서비스 요청 이행

의료 IT 케이스에서 생성된 인시던트는 서비스 운영 작업 공간의 표준 IT Service Management 인시던트 관리 기능을 사용하여 해결됩니다.

자세한 내용은 Incident Management 문서를 참조하십시오.

주:
이행자는 인시던트를 수정하고 Service Operations Workspace를 보고 관련 목록인 **Case->Incident**를 추가해야 합니다.

이렇게 하면 관련 기록 섹션의 서비스 운영 작업 공간에서 인시던트 보기와 관련된 케이스를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 IT용 케어 팀 운영 참조

참조 주제는 의료 IT 구성요소를 위한 치료 팀 운영에 대한 추가 정보를 제공합니다.

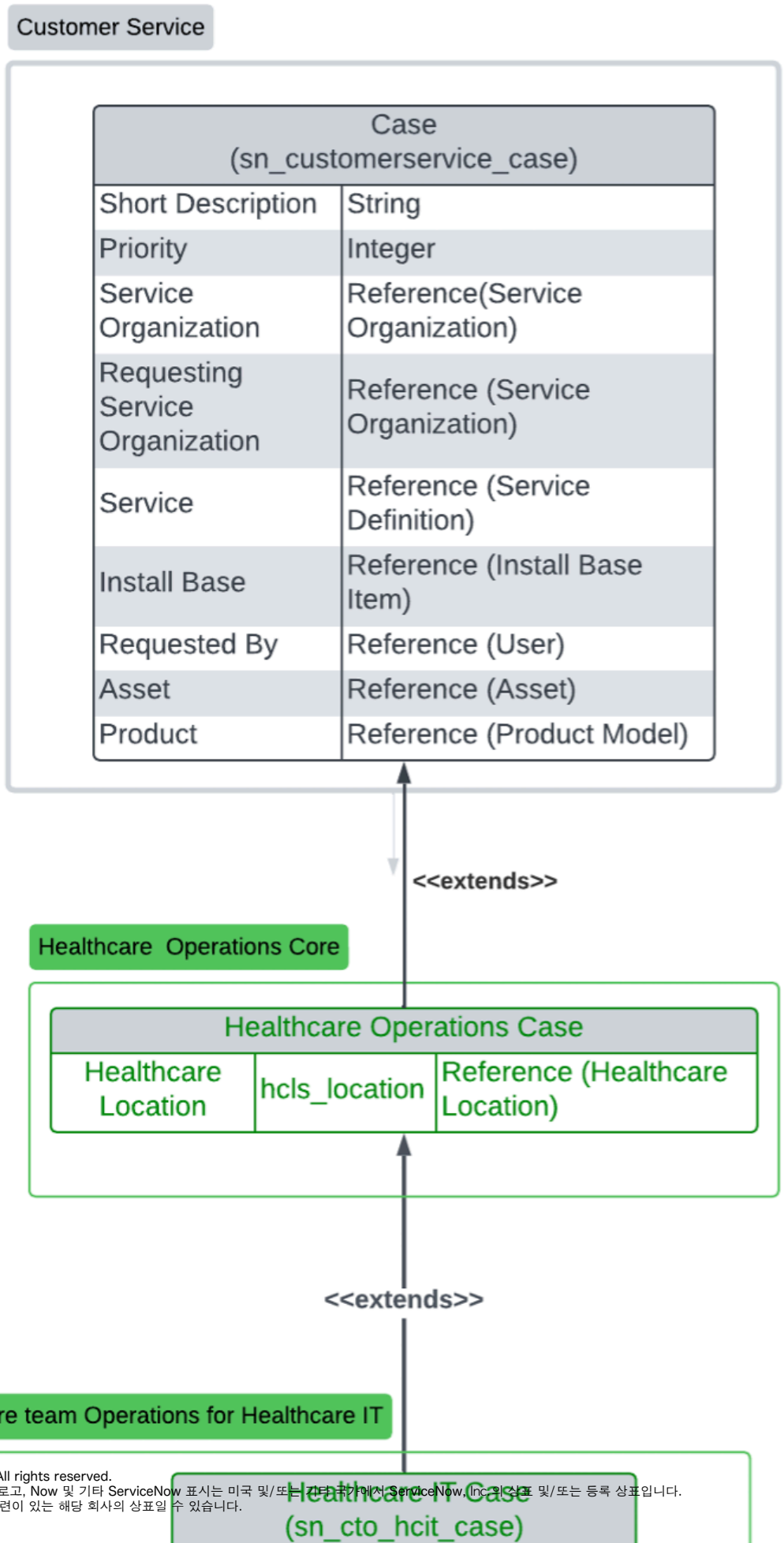
의료 IT용 의료 팀 운영 데이터 모델

데이터 모델 및 역할 관계 다이어그램을 보고 의료 IT를 위한 의료 팀 운영 애플리케이션에 대해 알아봅니다.

이러한 다이어그램은 애플리케이션 내 테이블 간의 관계를 보여주며 의료 IT용 케어 팀 운영 애플리케이션이 작동하는 방식에 대한 전체적인 그림을 제공합니다.

다음 다이어그램에서는 Healthcare Operations for Healthcare IT 애플리케이션 내의 테이블과 해당 관계를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 IT용 의료 팀 운영 케이스 테이블

의료 IT를 위한 의료 팀 운영 사례(sn_cto_hcit_case)를 통해 운영 의료 IT 사용 사례를 간소화할 수 있습니다.

의료 운영 코어 케이스 테이블을 확장합니다.

필드	설명
케이스 번호	이 의료 IT 케이스의 케이스 번호입니다. 생성 시 자동으로 생성됩니다.
인시던트 번호	의료 IT 케이스에서 자동으로 생성됩니다.
요청 조직	요청하는 사용자와 연결된 조직입니다.
개설자	의료 IT 요청을 생성한 사용자입니다.
상태	의료 IT 케이스의 현재 상태입니다. 인시던트와 자동으로 동기화됩니다.
지원 조직	인시던트를 담당하는 지원 조직입니다.
할당 그룹	관련 인시던트의 이행을 위해 지정된 할당 그룹입니다.
담당자	이 인시던트를 이행하기 위해 할당된 사용자입니다.
개설 일시	의료 케이스가 열린 날짜 및 시간입니다.

의료 IT를 위한 케어 팀 운영과 함께 설치되는 구성요소

테이블, 사용자 역할 및 비즈니스 규칙과 같은 여러 유형의 구성요소는 치료 팀 운영 플러그인을 활성화하면 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 https://www.servicenow.com/docs/bundle/yokohama-platform-administration/page/administer/plugins/task/find-components.html 문서를 참조하십시오.

의료 IT용 케어 팀 운영과 함께 설치되는 테이블

의료 IT용 케어 팀 운영과 함께 설치되는 테이블

테이블 이름	설명
의료 IT용 의료 팀 운영 사례 (sn_cto_hcit_case)	고유한 운영 요청 유형을 작성할 때 확장할 수 있는 기초를 제공하는 추상 케이스 유형입니다.

의료 IT용 케어 팀 운영과 함께 설치되는 기본 역할

sn_cto_hcit.admin	IT 관리자	의료 IT용 케어 팀 운영에 대한 IT 관리자 역할입니다.
sn_cto_hcit.loc_support_agent	IT 지원 에이전트	할당 그룹 아래의 모든 케이스를 확인하고 해결합니다. 케이스를 추적하고 이행합니다.
sn_cto_hcit.뷰어	IT 뷰어	모든 IT 및 HCLS 기초 데이터를 봅니다. 메모: 사용자가 인시던트에 액세스해야 하는 경우 이 역할에 sn_incident_read 역할을 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

sn_cto_hcit.loc_contributor	CTO IT 위치 기고자 역할	케이스를 보고하고, 케이스에 응답하고, 비즈니스 위치에서 케이스를 추적하고, 팀 아래에서 케이스를 확인합니다. **주:** Care Team Operations for Healthcare IT 플러그인이 설치되면 이 역할이 Care Team Member 역할로 자동 상속됩니다.

의료 IT용 케어 팀 운영과 함께 설치되는 플러그인

플러그인 이름	설명
치료 팀 포털 (com.sn_cto_sp)	의료 IT 사용자가 지원 부서에 대한 요청을 생성하고, 팀을 관리하고, 제출된 요청에 대한 가시성을 확보할 수 있도록 Care Team Operations for Healthcare IT 사용자를 위한 포털 환경을 제공합니다.
의료 서비스 운영 코어 [com.sn_hco]	Healthcare Operations Core는 임상의에게 일상적인 운영과 관련된 문제를 보고하고 추적할 수 있는 통일된 인터페이스를 제공합니다. 이를 통해 병원은 문제를 적시에 해결하고 중요한 작업을 완료하여 비효율적인 수동 프로세스를 제거하고 환자 안전 위험을 줄이며 환자 만족도를 높일 수 있습니다.

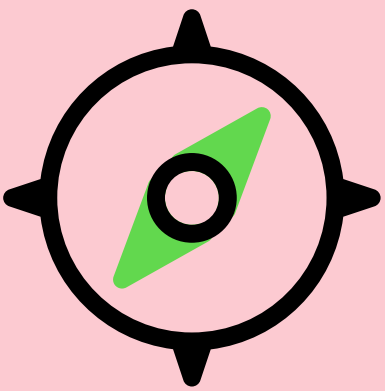
〔store-future: BEGIN review〕

복지 팀 작업 관리

복지 팀 작업 관리 치료 팀 내부 운영을 위한 작업 생성, 할당 및 추적을 간소화합니다.

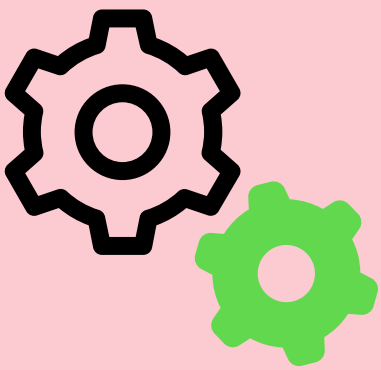
시작하기

탐색



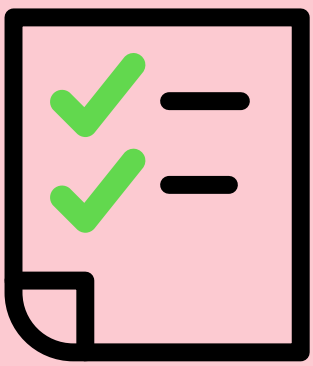
치료 팀이 치료 팀 작업 관리를 사용하여 치료 팀 작업 계획을 생성하는 방법에 대해 알아봅니다.

구성



애플리케이션을 활성화하고 설정합니다.

치료 팀 작업 템플릿 생성



치료 팀 에이전트에 대해 생성해야 하는 반복 가능한 작업 및 기록을 정의합니다.

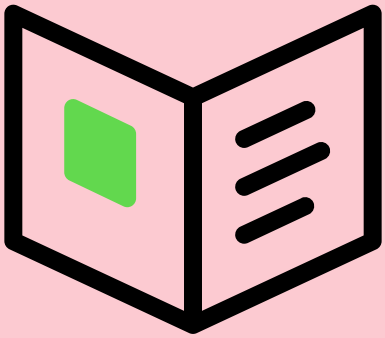
기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

치료 팀 케이스 생성

치료 팀 포털에서 직접 치료 팀 케이스를 생성합니다.

참조



필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

유용한 리소스

유용한 정보를 제공할 수 있는 몇 가지 ServiceNow 리소스는 다음과 같습니다.

- ServiceNow 커뮤니티
  ServiceNow 커뮤니티
- 고객 성공 센터
  Customer Success Center
- 개발자
  developer.servicenow.com
- Impact
  http://impact.servicenow.com
- ServiceNow University
  ServiceNow 대학교
- 나우크리에이트
  Now Create
- 파트너
  https://www.servicenow.com/partners.html
- ServiceNow
  http://servicenow.com
- ServiceNow Store
  http://servicenow.com
- 지원

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- https://support.servicenow.com/now
- 알려진 오류 포털

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

복지 팀 작업 관리 탐색

복지 팀 작업 관리 는 병동 또는 시설 내 의료진 간의 조정, 커뮤니케이션 및 작업 관리를 향상시켜 치료 팀 내에서 관리되는 간소화된 프로세스를 통해 일관되고 안전하며 효율적인 환자 치료를 보장합니다.

복지 팀 작업 관리 개요

복지 팀 작업 관리 는 감사 준비를 위해 철저한 문서화를 유지하면서 작업 생성, 할당 및 추적을 간소화합니다. 관리 부담을 줄여 의료 팀이 환자 치료에 집중할 수 있도록 하는 동시에 운영 효율성을 높이고 규정 준수를 지원할 수 있습니다.

치료 팀 작업 카탈로그 항목을 선택하고 작업 계획을 선택할 때 치료 팀 포털 내에서 치료 팀 케이스 및 치료 팀 작업을 생성할 수 있습니다.

주:
복지 팀 작업 관리 애플리케이션에 대한 의존성이 의료 운영 코어 있습니다.

복지 팀 작업 관리 사용자

복지 팀 작업 관리 사용자

사용자	설명
치료 팀 에이전트	치료 팀 에이전트는 요청을 생성하고 할당된 작업을 이행하는 데 사용합니다 복지 팀 작업 관리 .
치료 팀 에이전트 관리자	치료 팀 에이전트 관리자는 요청을 생성하고 할당된 작업을 수행하는 데 사용합니다 복지 팀 작업 관리 . 또한 작업 계획을 생성하고 완료 상태를 추적할 수 있습니다.

복지 팀 작업 관리 워크플로우

1. 관리자가 애플리케이션을 구성합니다 복지 팀 작업 관리 .
2. 치료 팀 에이전트는 치료 팀 포털을 사용하여 치료 팀 계획을 시작합니다. 개별 치료 팀 케이스 및 작업은 치료 팀 계획에 따라 생성됩니다.
3. 복지 팀 에이전트는 CSM/FSM 구성 가능 작업 공간을 사용하여 요청과 작업을 수신하고 수행합니다.
4. 복지 팀 케이스의 소유자는 완료 진행 상황을 모니터링하고 모든 작업이 완료되면 복지 팀 케이스를 완료하도록 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

복지 팀 작업 관리 이점

복지 팀 작업 관리 혜택

혜택	기능	사용자
치료 팀 에이전트가 이행할 케이스와 작업을 생성하는 작업 계획을 생성합니다.	치료 팀 작업 템플릿 만들기	치료 팀 에이전트, 치료 팀 관리자

다음으로 살펴볼 내용

복지 팀 작업 관리 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 복지 팀 작업 관리 구성
- 치료 팀 작업 템플릿 만들기
- 치료 팀 포털에서 치료 팀 케이스 생성
- 복지 팀 작업 관리 참조

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

치료 팀 작업 관리의 작업 계획 템플릿

치료 팀 작업 관리를 사용하면 작업 계획 템플릿을 생성하여 치료 팀 에이전트를 위해 생성해야 하는 반복 가능한 작업 및 기록을 정의할 수 있습니다.

템플릿이 적용되면 이러한 작업과 기록이 자동으로 생성됩니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

치료 팀 케이스

복지 팀 케이스 [sn_cto_case] 테이블에는 단위 수준의 복지 팀 작업 관리와 관련된 케이스가 포함되어 있습니다.

치료 팀 케이스는 치료 팀 작업 계획에서 생성되며 연결된 치료 팀 작업이 있습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

복지 팀 작업

복지 팀 작업 [sn_cto_task] 테이블에는 복지 팀 케이스에 첨부된 작업이 포함되어 있습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

복지 팀 작업 관리 구성

복지 팀 작업 관리 애플리케이션을 설정합니다.

구성 개요

1. 복지 팀 작업 관리 활성화

   복지 팀 작업 관리 관리자 역할이 있는 경우 [com.sn_cto] 애플리케이션을 설치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 사용자에 대한 복지 팀 작업 관리 역할 설정

   의 사용자에게 복지 팀 작업 관리적절한 역할이 할당되어 있는지 확인합니다.

3. 에 대한 할당 그룹 생성 복지 팀 작업 관리

   치료 팀 케이스 및 작업을 수행할 수 있도록 치료 팀 단위 내에 할당 그룹을 연결합니다.

〔End〕

복지 팀 작업 관리 활성화

관리자 역할이 있는 경우 [com.sn_cto] 애플리케이션을 활성화합니다 복지 팀 작업 관리 .

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
이 애플리케이션은 관련 애플리케이션 및 플러그인이 복지 팀 작업 관리 아직 설치되지 않은 경우 데모 데이터를 포함하고 설치합니다.

주:
복지 팀 작업 관리 은 다음 애플리케이션에 따라 다릅니다.

- com.sn_hco
- com.sn_task_plan_templates
- com.snc.fsm_smart_asmt_questionnaire

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 〔com.sn_cto〕을 복지 팀 작업 관리 (를) 찾습니다.
3. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 링크를 따라 종속 항목을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
4. 설치를 선택합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

사용자에 대한 복지 팀 작업 관리 역할 설정

의 사용자에게 복지 팀 작업 관리적절한 역할이 할당되어 있는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
역할은 복지 팀 작업 관리 애플리케이션에서 기능, 역량 및 데이터에 대한 액세스를 제어합니다.

개별 사용자 또는 그룹에 역할을 할당할 수 있습니다. 그룹에 역할을 적용하면 해당 그룹의 구성원이 자신의 역할을 상속합니다.

주:
사용자 역할은 소매 조직의 초기 설정 프로세스 중에 또는 이후 필요에 따라 언제든지 구성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 역할은 소매 조직의 초기 설정 프로세스 중에 또는 이후 필요에 따라 언제든지 구성할 수 있습니다.

본보기: 각 유닛에 대해 고유한 케어 팀 에이전트 그룹을 생성하고 sn_hco.care_team_agent 역할을 그룹에 할당할 수 있습니다. 그런 다음 사용자를 가져올 때 치료 팀 구성원인 사용자를 이 그룹과 연결합니다.

주:
이 그룹은 이들에게 직접적인 액세스 복지 팀 작업 관리 권한을 부여하지 않으며, 여전히 의료 기관과 구성원으로 연결되어 있고 책임을 할당받아야 합니다.

그룹에 역할을 할당하는 방법은 다음 문서를 참조하십시오 에서 모든 팀 구성원에 대한 그룹 생성 의료 운영 코어.

에 포함된 역할 복지 팀 작업 관리

가상 사용자 역할	인물	역할 구조	설명
sn_cto.care_team_agent	치료 팀 에이전트	포함: sn_cto.loc_support_agent questionnaire_user	치료 팀 작업 및 스마트 평가에 대해 작업합니다.
sn_cto.care_team_agent_manager	치료 팀 에이전트 관리자	포함: sn_hco.care_team_manager sn_task_plan.작성자 sn_customerservice.svc_location_manager questionnaire_admin	치료 팀 구성원, 작업 계획 템플릿 및 스마트 질문서 템플릿의 추가/제거를 구성합니다.
sn_cto.admin	복지 팀 작업 관리 관리자	포함: sn_hco.admin sn_cto.care_team_agent_manager	조직 및 팀 구조를 구성하고 에이전트 관리자의 모든 권한을 갖습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자 그런 다음 사용자 기록을 엽니다.
2. 역할 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
3. 컬렉션 목록에서 원하는 역할을 선택한 다음, 추가를 선택합니다.
4. 저장을 선택합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 할당 그룹 생성 복지 팀 작업 관리

치료 팀 케이스 및 작업을 수행할 수 있도록 치료 팀 단위 내에 할당 그룹을 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의료 행위 〉 의료 조직.
2. 할당 그룹을 연결할 의료 조직을 선택합니다.
3. 할당 그룹 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 서비스 조직 할당 그룹 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
서비스 조직	할당 그룹을 추가하는 의료 조직의 이름으로 자동으로 채워집니다.
할당 그룹	추가할 할당 그룹의 이름입니다.

5. 제출을 선택합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

치료 팀 작업 계획 생성

작업 템플릿을 사용하여 복지 팀 작업 계획을 생성합니다.

1. 치료 팀 작업 템플릿 만들기
2. 치료 팀 작업 계획에 템플릿 항목 추가
3. 돌봄 팀 작업 계획에 하위 작업 추가
4. 치료 팀 작업 계획 게시

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

치료 팀 작업 템플릿 만들기

고객 서비스 관리의 작업 계획 템플릿 생성 기능을 활용하여 일련의 작업을 디지털화하는 데 사용합니다 복지 팀 작업 관리 .

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. CSM/FSM Configurable Workspace에서 목록 〉 작업 계획 템플릿 〉 모든 작업 계획 템플릿.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 및 설명을 입력합니다.
4. 대상 기록에 치료 팀 케이스 〔sn_cto_case〕를 입력합니다.
5. 저장을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

치료 팀 작업 계획에 템플릿 항목 추가

새 작업 계획 템플릿을 생성했으면 템플릿 항목 정보를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 템플릿 항목 관련 목록으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이 템플릿 항목에 대한 짧은 설명을 입력하십시오.
   예를 들어, 단위 안전/준비 작업 주문입니다.
4. 테이블을 **wm_order**로 설정합니다.
   이 설정은 작업이 포함된 작업 주문을 생성합니다.
5. 상위 필드 식별자를 **initated_from**로 설정합니다.
6. 필드에서, 이 작업 주문에서 기본적으로 채워지려는 모든 필드를 추가합니다.
   예를 들어, 짧은 설명은 "단위 교대 및 안전 준비 작업"일 수 있으며 설명은 "단위 교대 및 안전 준비 상태 점검 완료"일 수 있습니다. 안전 지침 교육을 반드시 완료하십시오"라고 말했습니다.
7. 저장을 선택합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

돌봄 팀 작업 계획에 하위 작업 추가

돌봄 팀 에이전트가 이행할 수 있도록 돌봄 팀 작업 템플릿에 하위 작업을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 하위 템플릿 항목 관련 목록으로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.
2. 이 하위 템플릿 항목에 대한 간단한 설명을 입력합니다.
   예를 들어, 단위 안전/준비 작업입니다.
3. 테이블을 **Care Team Task [sn_cto_task]** 로 설정하여 작업 주문 작업을 생성합니다.

   주:
   상위 필드 값은 이전에 생성한 상위 템플릿 항목으로 채워집니다.

4. 상위 필드 식별자를 상위로 설정합니다.
5. 필드에 이 작업 주문 작업에서 기본적으로 채워지려는 모든 필드를 추가합니다.
   예를 들어, 짧은 설명은 "치료 팀을 위한 유닛 교대조 및 안전 준비 작업"일 수 있습니다. 설명은 "교대조 준비 상태 및 안전 점검 지침을 검토하여 관련 작업을 완료"일 수 있습니다.
6. 저장을 선택합니다.

〔End〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

〔store-future: BEGIN review〕

치료 팀 작업 계획 게시

템플릿 항목과 하위 작업이 완료되면 치료 팀 작업 계획을 게시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 게시해야 하는 작업 계획으로 이동하여 새로 고침을 선택합니다.
   작업 주문 템플릿과 복지 팀 작업 템플릿이 보여야 합니다.
2. 이 치료 팀 작업 계획을 사용할 준비가 되면 게시 를 선택합니다.

> **주:**
> 일단 게시되면 케어 팀 작업 계획을 편집할 수 없습니다. 변경하려면 현재 계획을 복제하고 비활성화해야 합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

치료 팀 포털에서 치료 팀 케이스 생성

치료 팀 포털을 사용하여 미리 정의된 작업 계획을 기반으로 치료 팀 케이스를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 복지 팀 에이전트, 복지 팀 관리자

프로시저

1. 치료 팀 포털에서 다음으로 이동합니다. 요청 생성 〉 치료 팀 서비스 요청 〉 진료 팀 작업.
2. 나타나는 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
작업 계획	이 복지 팀 작업 요청과 연결된 작업 계획 템플릿에서 생성된 미리 정의된 작업 계획입니다.
단위	이 요청과 연결된 단위입니다.
담당자	이 복지 팀 작업 요청이 할당되어야 하는 사용자입니다.
설명	선택적으로 시행할 복지 팀 작업 계획에 대한 설명을 입력합니다.
우선순위	작업 계획의 우선순위입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ 1 - 위험 ○ 2 - 높음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 3 - 중간 ○ 4. 낮음
기간 시작	복지 팀 작업 계획을 시작해야 하는 요일과 시간입니다.
기간 종료	진료 팀 작업 계획을 이행해야 하는 요일과 시간입니다.

3. 옵션: 필요에 따라 첨부 파일을 추가합니다.
4. 제출을 선택합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

복지 팀 작업 관리 참조

참조 주제는 구성 요소에 대한 복지 팀 작업 관리 추가 정보를 제공합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

복지 팀 작업 관리와 함께 설치되는 역할

다음 역할이 와 함께 복지 팀 작업 관리설치됩니다.

역할	가상 사용자	역할 구조	설명
sn_cto.loc_contributor	치료 팀 위치 기고자	포함: sn_smart_asmt.assessment_reader	복지 팀 운영 케이스를 요청하고 스마트 평가 결과를 읽을 수 있습니다.
sn_cto.loc_support_agent	치료 팀 위치 지원 에이전트	포함: sn_hco.loc_support_agent wm_read(현장 서비스 관리가 설치된 경우)	할당 그룹의 모든 케이스를 확인/해결하고, 케이스를 추적 및 이행합니다.
sn_cto.care_team_agent	치료 팀 에이전트	포함: sn_cto.loc_support_agent questionnaire_user	치료 팀 작업 및 스마트 평가에 대해 작업합니다.
sn_cto.care_team_agent_manager	치료 팀 에이전트 관리자	포함: sn_hco.care_team_manager	치료 팀 구성원, 작업 계획 템플릿 및

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

		sn_task_plan.작성자 sn_customerservice.svc_location_manager questionnaire_admin	스마트 질문서 템플릿의 추가/제거를 구성합니다.
sn_cto.admin	복지 팀 작업 관리 관리자	포함: sn_hco.admin sn_cto.care_team_agent_manager	조직 및 팀 구조를 구성하고 에이전트 관리자의 모든 권한을 갖습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

복지 팀 작업 관리 앱과 함께 설치되는 테이블

다음 테이블은 와 함께 복지 팀 작업 관리설치됩니다.

치료 팀 케이스

복지 팀 케이스 [sn_cto_case] 테이블은 단위 수준에서 복지 팀 내부 운영과 관련된 케이스를 생성합니다.

이는 의료 운영 사례를 확장합니다[sn_hco_case].

의료 서비스 운영 케이스에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 의료 서비스 운영 케이스 개요.

필드	유형	설명
번호	문자열	케이스의 고유 식별자입니다.
간단한 설명	문자열	문제에 대한 160자의 간략한 설명입니다.
설명	문자열	문제에 대한 자세한 설명(4000자)입니다.
범주	정수	보고된 문제의 다양한 분류입니다.
의료 위치	참조	문제가 보고된 의료 위치입니다.
위치	참조	의료 위치에 매핑된 공통 위치입니다.
상태	정수	작업을 수행하도록 할당된 사람입니다.
우선순위	정수	케이스를 해결해야 하는 시퀀스입니다.
긴급도	정수	케이스를 해결하는 속도입니다.
영향도	정수	발생한 중단 수준입니다. 문제의 크기를 나타냅니다.
개설자	참조	케이스를 제출한 사용자입니다.
기본 연락처	참조	케이스가 생성되는 사용자입니다.
할당 그룹	참조	요청/문제를 이행하고 해결한 사용자의 할당 그룹입니다.
담당자	참조	요청을 이행하고 해결하는 사용자입니다.
요청 조직	참조	요청자의 서비스 조직입니다.
지원 조직	참조	케이스를 이행하는 서비스 조직입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스	참조	케이스에 연결된 서비스 정의입니다.

치료 팀 작업

복지 팀 작업 [sn_cto_task] 테이블은 복지 팀 케이스에 첨부된 작업을 생성합니다.

작업 주문 작업 [wm_task] 테이블을 확장합니다.

참조 의료 위치 [sn_hcls_location] 관련 의료 위치를 이행할 작업과 연결합니다.

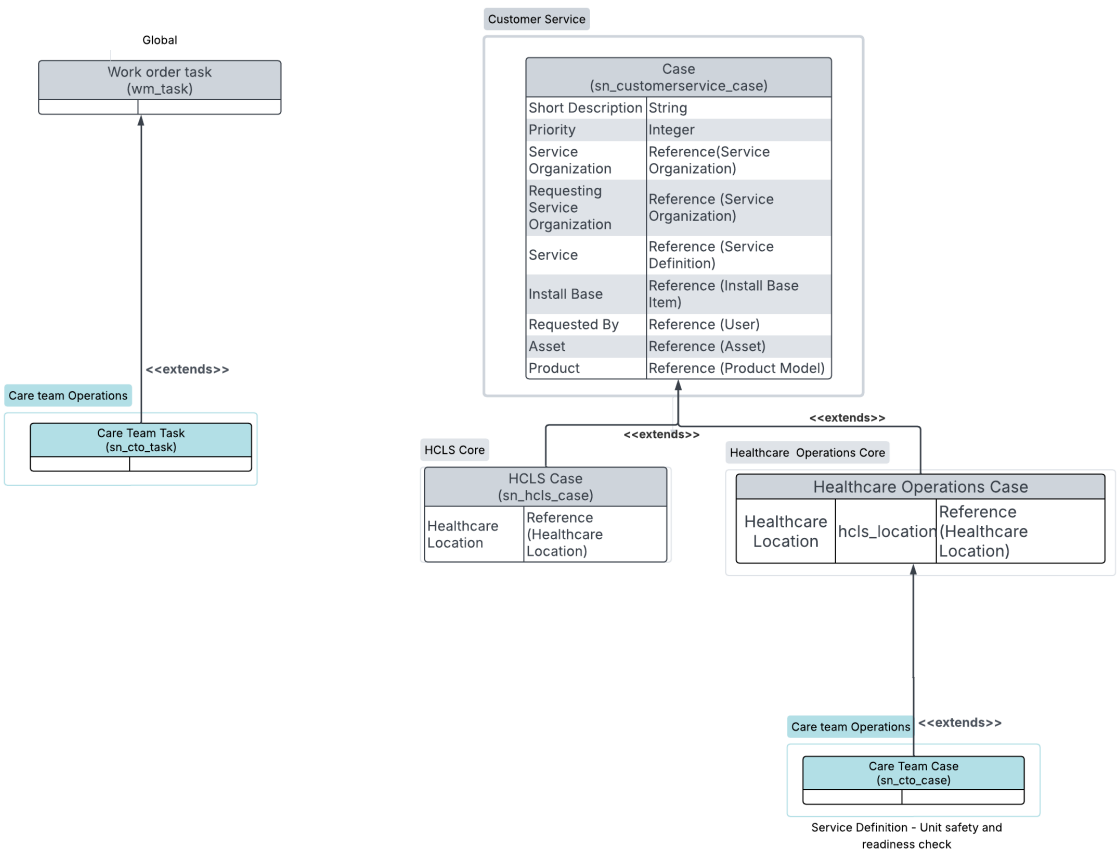
필드	유형	설명
오픈 대상자	참조	복지 팀 작업을 수행하는 사용자입니다.
상위	참조	상위 작업 주문.
상태	정수	치료 상태 팀 작업입니다.
담당자	참조	요청을 이행하고 해결하는 사용자입니다.
간단한 설명	문자열	치료 팀 작업에 대한 간단한 설명입니다.
번호	문자열	치료 팀 작업 수입니다.
서비스	참조	케이스에 연결된 서비스 정의입니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

복지 팀 작업 관리 데이터 모델

다음 다이어그램에서는 테이블과 그 사이의 복지 팀 작업 관리관계를 보여줍니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

〔End〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.