



# Washington, D.C Healthcare and Life Sciences

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

Bitte lesen Sie die Nutzungsbedingungen für die ServiceNow-Website unter [www.servicenow.com/terms-of-use.html](http://www.servicenow.com/terms-of-use.html)

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

Inhaltsverzeichnis

Healthcare and Life Sciences.....4

    Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences..... 9

        Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core..... 10

        EMR Help..... 184

        Patient Support Services..... 228

        Pre-Visit Management..... 282

        Vaccine Administration Management..... 315

        Redox Inbound Integration..... 391

Medizingeräte-Management.....400

[store-future: BEGIN review]

    CMMS für das Gesundheitswesen..... 400

[End]

Automatische Übersetzung

# Healthcare and Life Sciences

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



## Entdecken Sie, wie die digitale Transformation die Erfahrungen und Ergebnisse im Gesundheitswesen neu definieren kann, ohne die Sicherheit oder Compliance zu beeinträchtigen

Verbessern Sie die Experience für Ihre Organisation im Gesundheitswesen oder in den Biowissenschaften, und ermitteln Sie Effizienzen in Ihren Kernprozessen, indem Sie konfigurierbare, vorgefertigte Healthcare and Life Sciences Workflows zusätzlich zu Ihren vorhandenen Systemen hinzufügen. Erstellen Sie dann die Apps und digitalen Workflows, die Sie zur Unterstützung zukünftiger Geschäfts- und Pflegemodelle benötigen, mit geringem Codierungsaufwand. Schließlich vereinen Sie alles auf einer agilen, interoperablen Plattform mit einem einzigen Datenmodell Healthcare and Life Sciences. Das Datenmodell Healthcare and Life Sciences entspricht dem Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) und ist auf den Branchenstandard Health Level 7 International (HL7) ausgerichtet, einschließlich des Standards Fast Healthcare Interoperability Resources (FHR).

Hier können Sie die vollständige Infokarte mit einer Übersicht der wichtigsten Healthcare and Life Sciences-Funktionen anzeigen oder herunterladen. [↗](#)

### Funktionen im Gesundheitswesen und in den Biowissenschaften



#### Fördern Sie die digitale Transformation mithilfe automatisierter und intelligenter Workflows

Verwenden Sie grundlegende Funktionen in den auf Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences basierenden Anwendungen von Now Platform, um das vorhandene Datenmodell zur Unterstützung von Leistungserbringern, Kostenträgern und Life-Science-Organisationen zu erweitern.

Automatische Übersetzung



## Funktionen im Gesundheitswesen und in den Biowissenschaften (Fortsetzung)



### Reduzieren Sie Betriebsrisiken, und verbessern Sie die digitale Interaktion

Effizientes Vervollständigen der Dokumentation für eine nahtlose Experience. Erstellen Sie Einwilligungsrichtlinien und -formulare, und zeigen Sie sie an. Senden Sie Formulare an Patienten, medizinische Fachkräfte oder Lieferanten, damit sie online unterzeichnet werden können. Bestimmen und verwalten Sie Pakete von Dokumenten basierend auf Regeln und Auslösern.



### Verbessern der Produktivität von Patienten und Pflegeteams

Bieten Sie Patienten und Pflegeteams mit Playbooks, Fallverwaltung und automatisierten Prozessen eine geführte Experience.



### Stellen Sie sich den Herausforderungen der globalen Umwälzungen im Gesundheitswesen

Verwalten Sie die COVID-19-Impfung und die Impfung gegen saisonale Influenza im großen Maßstab.



### Optimieren Sie die Zeit der medizinischen Fachkräfte bei der Patientenversorgung

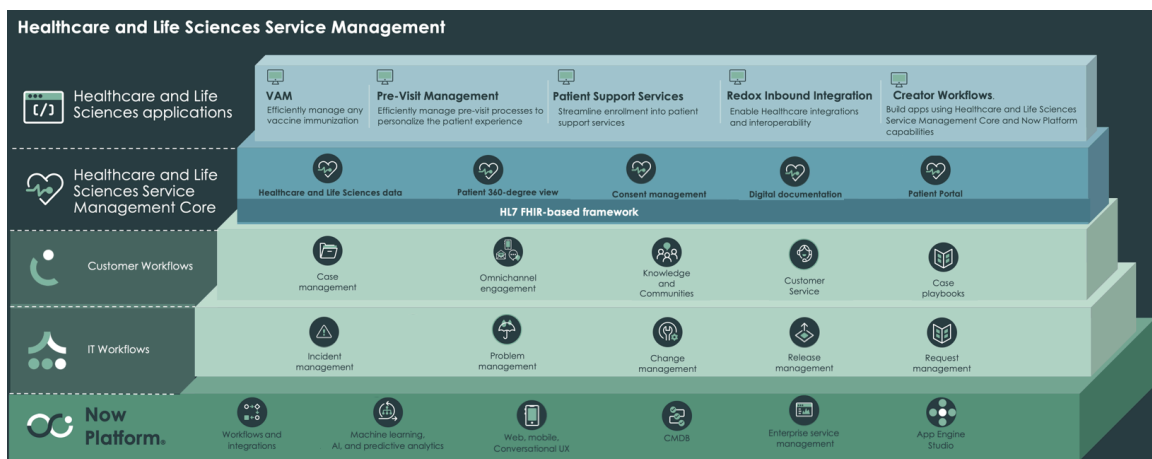
Sorgen Sie für bessere Ergebnisse für Patienten, indem Sie die Patienten- und Pflegeteams, Workflows und das EMR-System Ihrer Organisation effektiv miteinander verbinden und verwalten.



### Aktivieren Sie Integrationen und Interoperabilität im Gesundheitswesen

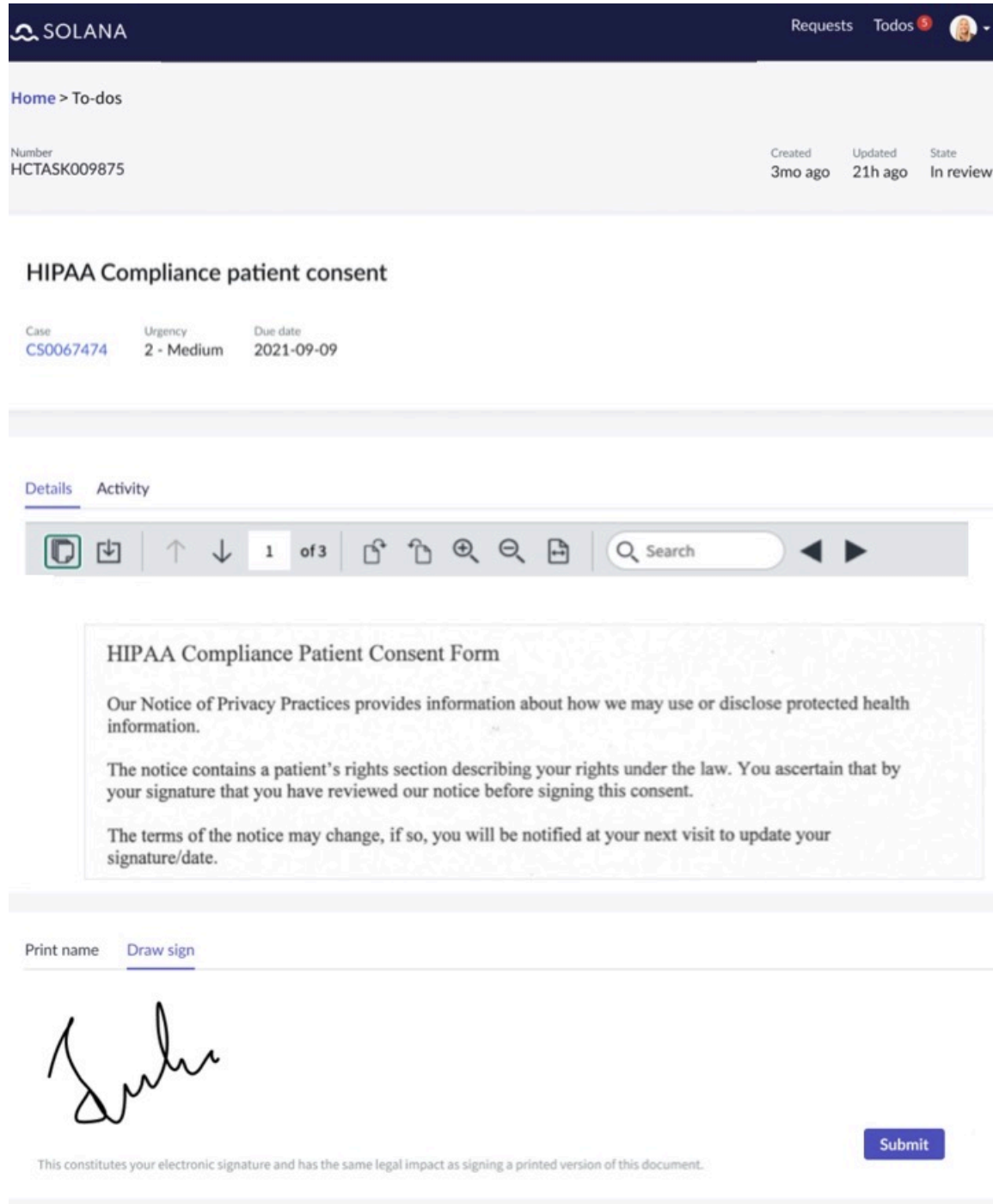
Nutzen Sie API-Integrationen, die mit Redox PHIR HL7 aktiviert werden, um EMR-Systeme oder andere Gesundheitssysteme zu integrieren und mit ihnen zu interagieren.

## Fördern Sie die digitale Transformation mithilfe automatisierter und intelligenter Workflows



Ermöglichen Sie Ihrem Unternehmen, mit einer einzigen Plattform gesündere Ergebnisse zu erzielen. Verwenden Sie grundlegende Funktionen in den auf Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences basierenden Anwendungen von Now Platform, einschließlich eines HL7-FIR-Datenmodells, Einwilligungsmanagement, einer 360-Grad-Ansicht des Patienten, eines Patientenportals und vorkonfigurierter Workflows. Die Plattform enthält auch App Engine, mit dem Organisationen vorhandene Workflows erweitern oder neue Workflows erstellen können, um die besonderen Anforderungen ihrer Organisation zu erfüllen.

## Reduzieren Sie Betriebsrisiken, und verbessern Sie die digitale Interaktion



Automatische Übersetzung

Ermöglichen Sie Patienten, Einwilligungsformulare online zu unterzeichnen. Bieten Sie intelligente Service-Selektierung über verschiedene Plattformen und Kanäle hinweg,

einschließlich Mobil, Text, Chat und Sprache. Verschieben Sie Arbeit und Informationen in betroffene Teams, um Geschwindigkeit, Transparenz und Priorisierung zu verbessern.

## Verbessern der Produktivität von Patienten und Pflegeteams

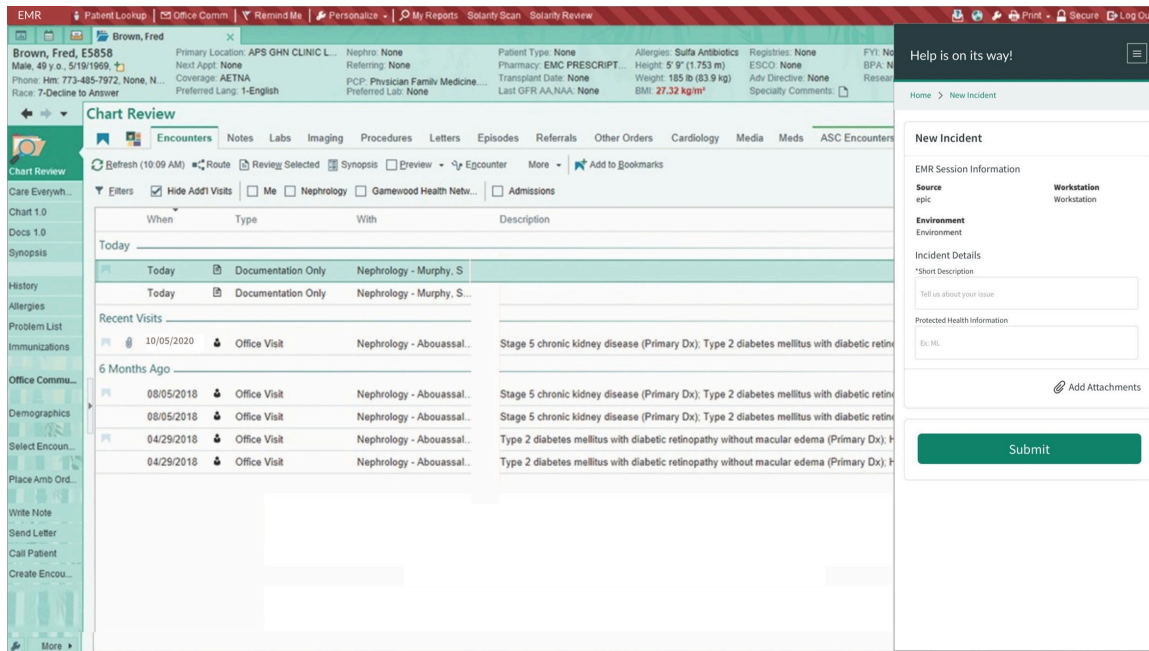
Ermöglichen Sie Serviceteams im Gesundheitswesen, Workflows mit Playbooks, automatisierten Aufgaben, Dashboards und Fallmanagement zu optimieren.

## Stellen Sie sich den Herausforderungen der globalen Umwälzungen im Gesundheitswesen

Automatische Übersetzung

Ermöglichen Sie Organisationen, Impfstoffe schnell, skalierbar und flexibel vom Werk bis zur Frontlinie zu verwalten. Beschleunigen Sie den Impfprozess, indem Sie Beispielinhalte und Workflows zur Verwaltung von Impfungen bereitstellen. Healthcare and Life Sciences -Produkte bieten Workflows für Benutzer, Gesundheitsdienstleister und medizinische Fachkräfte zur Verwaltung von Impfungen gegen Infektionskrankheiten, einschließlich COVID-19

## Optimieren Sie die Zeit der medizinischen Fachkräfte bei der Patientenversorgung



Ermöglichen Sie medizinischen Fachkräften, Serviceanfragen per Mausklick direkt aus ihrem EMR-System zu stellen. Anforderungen werden automatisch weitergeleitet und mit Tags versehen, sodass medizinische Fachkräfte ihren Fortschritt leicht nachverfolgen können. Diese automatische Weiterleitung ermöglicht es den IT-Teams im Gesundheitswesen, Probleme schneller zu lösen. Alle Beteiligten können den Status von Anforderungen an einem einzigen Ort anzeigen, sodass keine hin- und hergehende Kommunikation von E-Mail-Nachrichten oder Anrufen erforderlich ist.

## Aktivieren Sie Integrationen und Interoperabilität im Gesundheitswesen



Ermöglichen Sie bidirektionale Integrationen zwischen mehreren Gesundheitssystemen, um die Pflegekapazität zu verbessern. Gesundheitsdaten aus externen Gesundheitssystemen werden empfangen und mithilfe der Anwendung Redox Inbound Integration in einer ServiceNow

-Instanz aktualisiert. Die Anwendung integriert auf einfache Weise Informationen zu Planung, Medikation und Patientenverwaltung, ohne davon abhängig zu sein, wie einzelne Gesundheitssysteme Gesundheitsdaten speichern und übertragen.

## Erste Schritte

- Sehen Sie sich Healthcare and Life Sciences Demos im [Democenter](#) an.
- Arbeiten Sie mit einem Implementierungsspezialisten zusammen, um den Setup-Prozess zu optimieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie im [Customer Success Center](#).
- Melden Sie sich für den Lernpfad [Healthcare and Life Sciences Service Management für Implementierer](#) an, um mehr über den Implementierungsprozess zu erfahren.
- Zeigen Sie den Konfigurationsabschnitt für jede Healthcare and Life Sciences -Anwendung an. Siehe beispielsweise [Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core konfigurieren](#).

## Produkte und Anwendungen

- [Medizingeräte-Management](#)
- [EMR Help](#)
- [Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences](#)
- [CMMS für das Gesundheitswesen](#)
- [Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#)
- [Patient Support Services](#)
- [Pre-Visit Management](#)
- [Redox Inbound Integration](#)
- [Vaccine Administration Management](#)

## Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences

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

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

### [Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#)

Bieten Sie Ihren Anwendern eine nahtlose digitale Experience, und optimieren Sie die Abläufe im Gesundheitswesen mit automatisierten Prozessen.

### [Pre-Visit Management](#)

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

### [Patient Support Services](#)

Optimieren Sie das Onboarding, die Schulung und die Einbindung von Patienten für verschiedene Patientenunterstützungsservices wie Rabattpläne, Einhaltungsprogramme, Opioid- und Diabetes-Management.

### Vaccine Administration Management

Verwalten Sie Impfungen gegen Infektionskrankheiten von Anfang bis Ende.

### Redox Inbound Integration

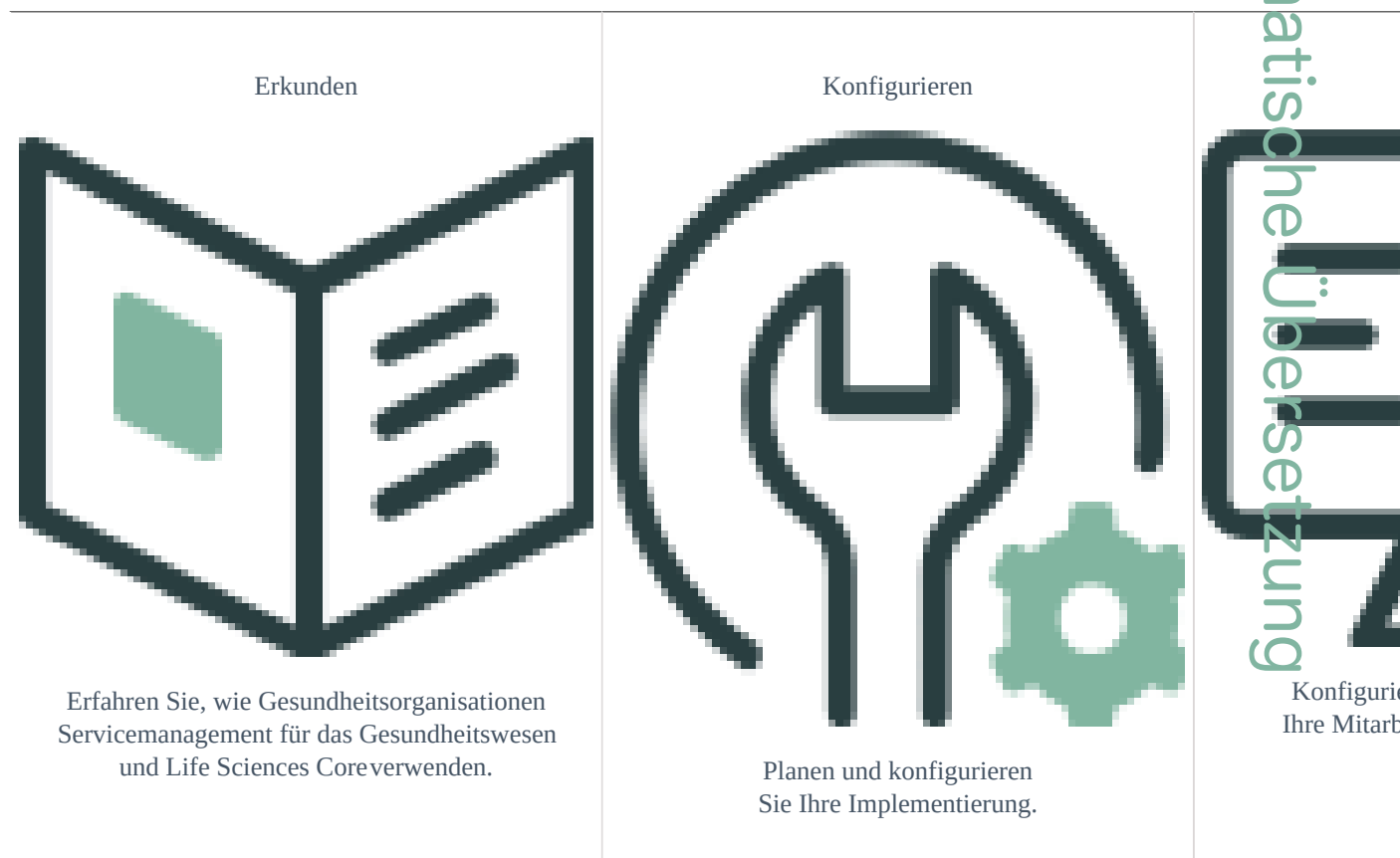
Verwenden Sie den bidirektionalen Datenaustausch in Echtzeit mit externen Gesundheitssystemen über die Plattform Redox.

## Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

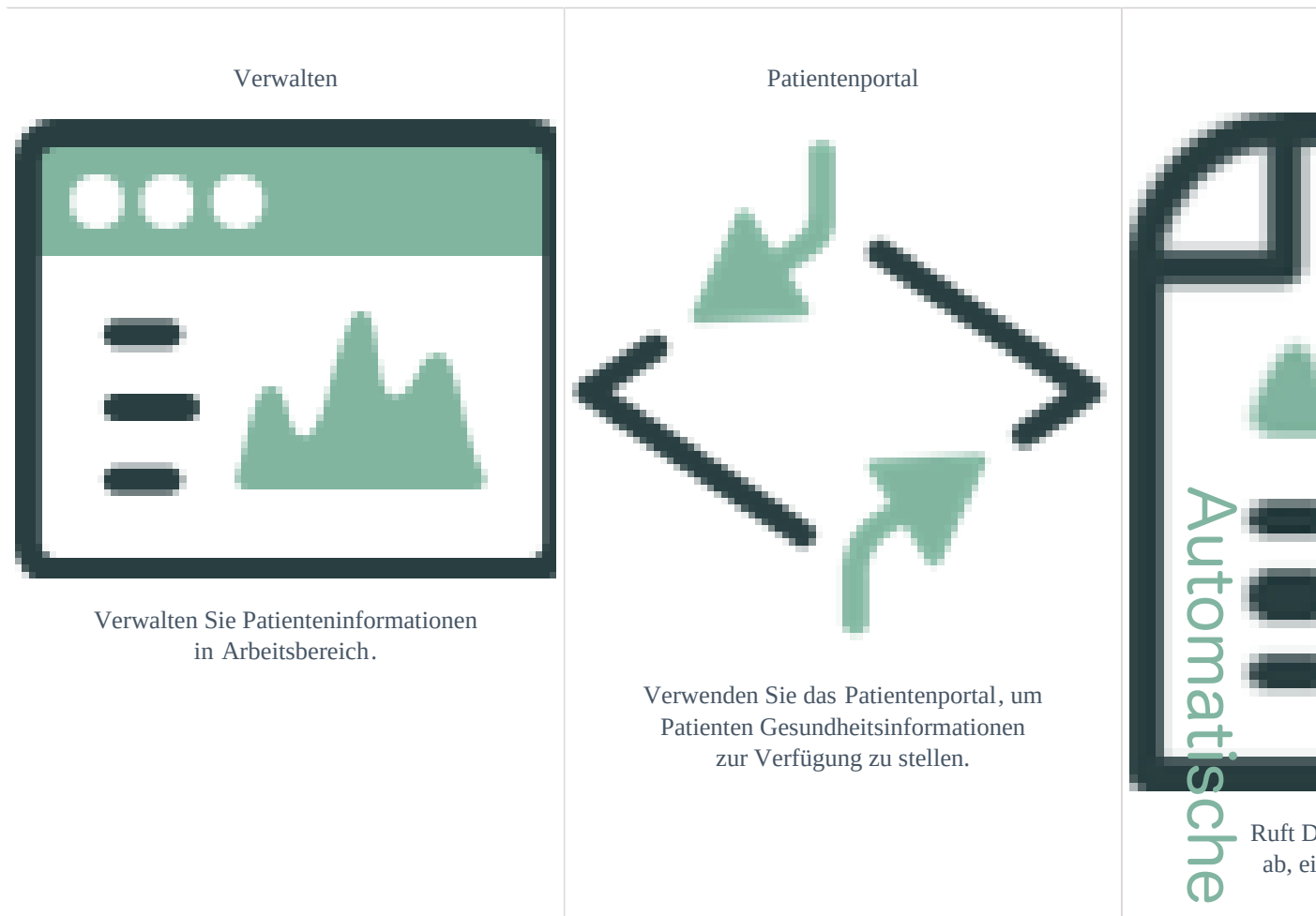
Bieten Sie mit der Anwendung ServiceNow® Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core Ihren Benutzern eine nahtlose digitale Experience, und optimieren Sie die Abläufe im Gesundheitswesen mit automatisierten Prozessen.

### Apps im Store anfordern

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







## Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core erkunden

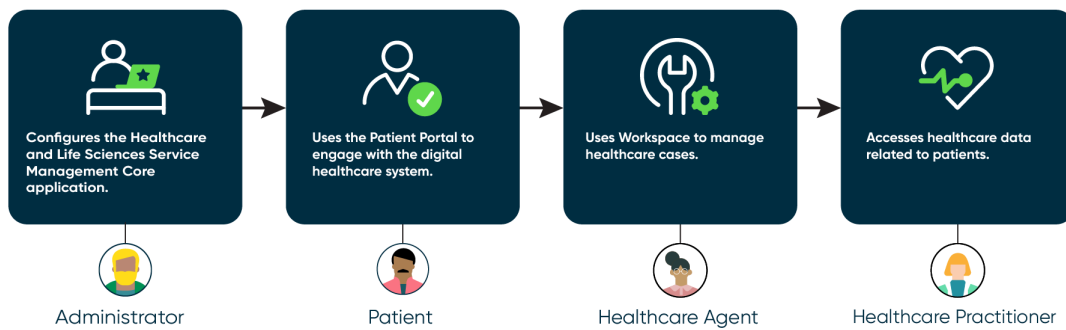
Unabhängig davon, ob Sie die Implementierung der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core starten oder erweitern, sollten Sie mehr über das Datenmodell und die digitalen Gesundheitsfunktionen erfahren, einschließlich 360-Grad-Ansicht des Patienten, Einwilligungsverwaltung und digitale Dokumentation, die für Gesundheitsservices verfügbar sind.

### Übersicht

Als Leistungserbringer, Kostenträger, Arzneimittel- oder Medizingeräteunternehmen können Sie die Mitarbeiterproduktivität durch vollständige Transparenz der medizinischen Datensätze von Patienten und Mitgliedern verbessern. Sie können die Zeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter im Gesundheitswesen optimieren, indem Sie ihnen die vollständigen Patienteninformationen zur Verfügung stellen, um Anfragen an die Gesundheitsversorgung zu beantworten.

Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core ist eine bereichsbezogene Anwendung, die das Datenmodell Healthcare and Life Sciences für Branchenprodukte von [], Arbeitsbereich zum Anzeigen von Patienteninformationen und Fällen im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen sowie Dokumentvorlagen zum Verwalten von Dokumenten im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen bereitstellt.

## Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Workflow



Im Workflow Healthcare and Life Sciences Service Management Core:

1. Ein Administrator konfiguriert die Anwendung Healthcare and Life Sciences Service Management Core.
2. Ein Patient verwendet das Patientenportal, um mit dem digitalen Gesundheitssystem zu interagieren.
3. Ein Mitarbeiter im Gesundheitswesen verwendet Workspace, um Gesundheitsfälle zu verwalten.
4. Eine medizinische Fachkraft greift auf Gesundheitsdaten zu Patienten zu.

### Vorteile

Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core bietet die folgenden Vorteile:

#### Healthcare and Life Sciences Service Management Kernvorteile

| Vorteil                                                                                                                            | Schlüsselfeatures                                                                                        | Rolle                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Erleben Sie einen nahtlosen und zeitsparenden Prozess für Patiententermine.                                                        | Patientenportal für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences verwenden               | Patient                  |
| Erhalten Sie eine 360-Grad-Ansicht der Patienten- oder Mitgliedsinformationen.                                                     | Anzeigen von Patienteninformationen in Arbeitsbereich                                                    | Service Desk-Mitarbeiter |
| Digitalisieren Sie die Generierung von Gesundheitsdokumenten und -einwilligungen mithilfe integrierter digitaler Dokumentvorlagen. | Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core | Service Desk-Mitarbeiter |



**Healthcare and Life Sciences Service Management Kernvorteile (Fortsetzung)**

| Vorteil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Schlüsselfeatures                                                             | Rolle                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Konfigurieren Sie ein flexibles rollenbasiertes und sicherheitsbezogenes Datenmodell, das dem Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) entspricht und an dem Branchenstandard Health Level sieben International (HL7) ausgerichtet ist, einschließlich des Standards Fast Healthcare Interoperability Resources (FHIR). | <a href="#">Healthcare and Life Sciences-Datenmodell</a>                      | Administrator            |
| Verwalten Sie Gesundheitsfälle an einem bequemen und zugänglichen Ort.                                                                                                                                                                                                                                                                     | <a href="#">Gesundheitsbezogene Anforderungen in verwalten Arbeitsbereich</a> | Service Desk-Mitarbeiter |

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core finden Sie unter [Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core konfigurieren](#).

**Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core konfigurieren**

Richten Sie die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core ein, um verschiedene Arten von Workflows für Branchenlösungen von Healthcare and Life Sciences ] zu erstellen.

**Konfigurationsaufgaben für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core**

| Aufgabe                                                                                          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core installieren</a> . | Installieren Sie die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core, um ein Datenmodell zu erstellen und digitale Dokumentation und Einwilligungsverwaltung für einen Healthcare and Life Sciences -Workflow zu aktivieren. |
| <a href="#">Weisen Sie Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life</a>                   | Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core zu steuern.                                                                                |

## Konfigurationsaufgaben für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core (Fortsetzung)

| Aufgabe                                                                                                           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sciences Core Benutzern Rollen zuan.                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Verwenden Sie den Healthcare and Life Sciences -Datenmodell.                                                      | <p>Verwenden Sie Tabellen für Gesundheitsdaten, Fälle und Aufgaben, um das Datenmodell für Ihre Healthcare and Life Sciences -Workflows festzulegen. Weitere Informationen zu Gesundheitsdatentabellen finden Sie unter <a href="#">Healthcare and Life Sciences -Datenmodelltabellen</a>.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Keine Benutzer, einschließlich Benutzer mit der Administratorrolle, können Daten aus den Gesundheitsdatentabellen löschen.</p> |
| Konfigurieren Sie Dokumentvorlagen für Gesundheitsfälle.                                                          | Digitalisieren Sie die Generierung von Gesundheitsdokumenten und -formularen mithilfe von integrierten digitalen Dokumentvorlagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Konfigurieren Sie die automatische Generierung von Dokumenten für Gesundheitsfälle.                               | Definieren Sie die Bedingungen für die automatische Generierung von Dokumenten für einen Gesundheitsfall.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Genehmigen Sie eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen.                                                      | Genehmigen Sie eingeschränkte Aufruferzugriffsberechtigungen (RCA) für den Zugriff auf Dokumentvorlagen aus den Anwendungen Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Konfigurieren Sie ein Programm und die Programmservices.                                                          | Ermöglichen Sie Benutzern einer Healthcare and Life Sciences Service Management-Anwendung, die in einem Programm enthaltenen Services anzufordern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Konfigurieren Sie Dosierungsspezifikationen für ein Medikament.                                                   | Reduzieren Sie manuelle Fehler, indem Sie Dosierungsspezifikationen für ein Medikament konfigurieren, das einem Programm in einer -Anwendung zugeordnet ist. Zum Beispiel Registrierungsprogramme im Patient Support Services .                                                                                                                                                                                                                        |
| Geben Sie ein Aufgabenelement für Patienten anan.                                                                 | Fügen Sie ein Aufgabenelement hinzu, das Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation im Rahmen ihrer Gesundheitsfürsorgeaktivität abschließen müssen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Konfigurieren Sie das Service Portal, um ein Aufgabenmenüelement zum Abschließen von Aufgaben im Zusammenhang mit | Aktivieren Sie das Aufgabenmenüelement, das das Widget „HCLS-Aufgaben“ (hcls-todo-list) zum Anzeigen von Aufgabenelementen in einem Serviceportal verwendet.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Konfigurationsaufgaben für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core (Fortsetzung)

| Aufgabe                                                                                                                          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| der Gesundheitsfürsorge hinzuzufügen.                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                        |
| Bestimmen Sie den Einwilligungsverwaltungsprozess für Patienten.                                                                 | Legen Sie fest, ob die Datenschutzrichtlinie für die Patienteneinwilligung zur Überprüfung und Unterschrift an den Patienten weitergeleitet werden muss.                                                                               |
| Konfigurieren Sie die Eigenschaften Patientenportal.                                                                             | Richten Sie das Patientenportal ein, das in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verfügbar ist, damit Patienten über das Portal auf ihre Gesundheitsinformationen zugreifen können.         |
| Konfigurieren Sie die Eigenschaften Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core E-Mail-Benachrichtigungen. | Konfigurieren Sie die Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core E-Mail-Benachrichtigungen, die an Patienten über die Kontoregistrierung im Patientenportalgesendet werden.                                     |
| Aktivieren Sie B2B2C in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core.                                       | Konfigurieren Sie die Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) -Datenmodelle, um Business-to-Business-to-Consumer (B2B2C) zu ermöglichen.                                                                           |
| Konfigurieren Sie ein externes Redox Gesundheitsversorgungssystem als Quellsystem für eine benutzerdefinierte Integration.       | Aktivieren Sie eine benutzerdefinierte Integrationsanwendung, um Daten mit einem externen Redox -Gesundheitssystem auszutauschen, indem Sie die Quell- und Ziel-IDs des Gesundheitssystems in Ihrer ServiceNow -Instanz konfigurieren. |
| Sichere vertrauliche Informationen.                                                                                              | Verhindern Sie, dass nicht autorisierte Benutzer vertrauliche Gesundheitsdaten anzeigen.                                                                                                                                               |

Automatische Übersetzung

### Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core installieren

Sie können die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core (sn\_hcls) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core und installiert zugehörige ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

### Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core installiert:

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

Weitere Informationen finden Sie unter [Mit Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core installierte Komponenten](#).

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core (sn\_hcls).

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

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

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

### Weisen Sie Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core Benutzern Rollen zu

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core zu steuern.

### Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#).

Erforderliche Rolle: sn\_hcls.manager oder admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verwenden.

## Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Rollen

| Rolle                         | Beschreibung                                                                                                                                                  | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_hcls.admin                 | Verwaltet, wer auf vertrauliche Daten zugreifen kann, indem eingeschränkt wird, wie Benutzer Rollen in den Anwendungen Healthcare and Life Sciences erwerben. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• decision_table_admin</li> <li>• sn_doc.admin</li> <li>• sn_hcls.manager</li> <li>• sn_previsit.admin</li> </ul>                                                                                                                                         |
| sn_hcls.case_task_viewer      | Gewährt Zugriff zum Anzeigen von Aufgaben, die Gesundheitsfällen zugeordnet sind.                                                                             | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| sn_hcls.case_viewer           | Gewährt Zugriff zum Anzeigen von Gesundheitsfällen.                                                                                                           | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| sn_hcls.clinical_data_viewer  | Zeigt Details der klinischen Daten an, z. B. Immunisierung und Eingriff.                                                                                      | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| sn_hcls.clinical_data_writer  | Bearbeitet Details der klinischen Daten wie Immunisierung und Eingriff.                                                                                       | sn_hcls.clinical_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| sn_hcls.consumer_agent        | Erstellt Gesundheitsfälle, zeigt sie an, bearbeitet sie und arbeitet mit Verbrauchern zusammen, um Fälle zu lösen.                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.healthcare_agent</li> <li>• sn_customerservice.consumer_a</li> </ul>                                                                                                                                                                            |
| sn_hcls.customerservice_agent | Erstellt Gesundheitsfürsorgefälle für einen Account und Kontakt als Kundenservice-Mitarbeiter.                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.healthcare_agent</li> <li>• sn_customerservice_agent</li> </ul>                                                                                                                                                                                 |
| sn_hcls.data_access_user      | Gewährt Datenzugriffsrechte für Benutzer, die dedizierten Zugriff auf bestimmte vertrauliche Gesundheitsdaten benötigen.                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.path_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_v</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_vier</li> </ul> |
| sn_hcls.device_data_viewer    | Zeigt Details des Geräts an.                                                                                                                                  | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Automatische Übersetzung

## Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Rollen (Fortsetzung)

| Rolle                                | Beschreibung                                                                                                                                  | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_hcls.device_data_writer           | Erstellt, löscht und aktualisiert die Gerätedaten.                                                                                            | sn_hcls.device_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| sn_hcls.employee_patent              | Gewährt Benutzern mit der Rolle snc_internal Zugriff auf Gesundheitsdaten und Gesundheitsfälle, wenn sie zum Anzeigen dieser berechtigt sind. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.self_contrib</li> <li>• sn_vaccine_sm.user</li> <li>• sn_hcls.data_access_user</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| sn_hcls.foundation_data_viewer       | Zeigt Details der Grundlagendaten an, z. B. Organisation und Gesundheitsstandort.                                                             | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| sn_hcls.foundation_data_writer       | Bearbeitet Details der Grundlagendaten wie Organisation und Gesundheitsstandort.                                                              | sn_hcls.foundation_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| sn_hcls.healthcare_agent             | Greift als Contact Center-Mitarbeiter auf Gesundheitsdaten im Zusammenhang mit Patienten zu und zeigt sie an.                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• canvas_user</li> <li>• sn_customerservice.csm_works</li> <li>• sn_customerservice.customer_c</li> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_v</li> <li>• sn_hcls.path_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_view</li> <li>• sn_hcls.report_viewer</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_vie</li> </ul> |
| sn_hcls.health_insurance_data_viewer | Zeigt Details der Krankenversicherungsdaten an, z. B. Mitgliederplan und Kostenträgerplan.                                                    | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| sn_hcls.health_insurance_data_writer | Bearbeitet Details der Krankenversicherungsdaten wie Mitgliederplan und Kostenträgerplan.                                                     | health_insurance_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Rollen (Fortsetzung)

| Rolle           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_hcls.manager | Verwaltet, wer Erstellungs-, Lese-, Aktualisierungs- und Löschvorgänge (Create, Read, Update, Delete, CRUD) für Gesundheitsversorgungsobjekte innerhalb einer Instanz von ServiceNow ausführen kann. Darüber hinaus erstellt und verwaltet Accounts, Kontakte, Account-Beziehungen, Kontaktbeziehungen und Account-Verbraucher-Beziehungen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• canvas_user</li> <li>• model_manager</li> <li>• sn_customerservice.csm_works</li> <li>• sn_customerservice.customer_c</li> <li>• sn_hcls.clinical_data_writer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_writer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_v</li> <li>• sn_hcls.path_data_writer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_wri</li> <li>• sn_hcls.report_viewer</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_wri</li> <li>• sn_previsit.patent_service_agen</li> </ul> |
| sn_hcls.Patient | <p>Zeigt als Patient eigene Datensätze an, einschließlich Gesundheitsfälle, Adressen, Patientendaten und klinische Daten. Zeigt auch die Datensätze anderer Patienten an, einschließlich der Adressen, für die sie der autorisierte Vertreter sind. Fügt Kommentare zu ihren Gesundheitsfällen hinzu und wem sie der autorisierte Vertreter sind. Zeigt die Mitglieder ihres Haushalts an, falls vorhanden.</p> <p>Haushaltsmitglieder und Adressen, die einem Patienten zugeordnet sind, werden mithilfe der Tabellen „Haushaltsmitglied“ [csm_household_member] und „Standort“ [cmn_location] verwaltet. Weitere Informationen zu Haushaltsmitgliedern und ihren Beziehungen finden Sie unter <a href="#">Branchendatenmodell Haushalte</a> . Der Standort ist der Grundlagendomäne im Common</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.consumer</li> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_v</li> <li>• sn_hcls.path_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_view</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_vie</li> </ul>                                                                                                                                                                      |

## Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Rollen (Fortsetzung)

| Rolle                             | Beschreibung                                                                                                                                                 | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | Service Data Model (CSDM) zugeordnet.                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| sn_hcls.path_data_viewer          | Zeigt Details der Patientendaten an, z. B. Patienten- und Policeneinwilligung.                                                                               | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| sn_hcls.path_data_writer          | Bearbeitet Details der Patientendaten, z. B. Patienten- und Policeneinwilligung.                                                                             | sn_hcls.path_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| sn_hcls.practitioner              | Greift als medizinische Fachkraft (Selektierungspfleger oder klinischer Koordinator) auf Gesundheitsdaten im Zusammenhang mit Patienten zu und zeigt sie an. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.customer_c</li> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_v</li> <li>• sn_hcls.path_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_view</li> <li>• sn_hcls.report_viewer</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_vie</li> </ul> |
| sn_hcls.practitioner_data_viewer  | Zeigt Details der Behandlerdaten an, z. B. Behandler und Einrichtung des Behandlers.                                                                         | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| sn_hcls.practitioner_data_writer  | Bearbeitet Details der Behandlerdaten, z. B. Behandler und Einrichtung des Behandlers.                                                                       | sn_hcls.practitioner_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| sn_hcls.report_viewer             | Zeigt Berichte an, die aus Tabellen generiert wurden, auf die sie als Service Desk-Mitarbeiter oder Manager Zugriff haben.                                   | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer | Zeigt Details der Umsatzzyklusdaten an, z. B. Ansprüche.                                                                                                     | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



**Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Rollen (Fortsetzung)**

| Rolle                             | Beschreibung                                               | Enthält Rollen                    |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| sn_hcls.revenue_cycle_data_writer | Bearbeitet Details der Umsatzzyklusdaten, z. B. Ansprüche. | sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer |

**Prozedur**

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

- [Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Benutzer](#) finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter [Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe](#).

**Healthcare and Life Sciences-Datenmodell**

Die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core stellt ein Datenmodell bereit, das in den Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences -Workflows verwendet wird.

**Übersicht**

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

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

- Tabellen, die in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core enthalten sind.
- Tabellen, die aus der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) stammen.
- Tabellen, die aus der Anwendung Now Platform stammen.
- Tabellen, die aus der Anwendung Product Catalog Management Core stammen.

Sie können die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core installieren, um nur das Datenmodell für eine Basiskonfiguration zu verwenden.

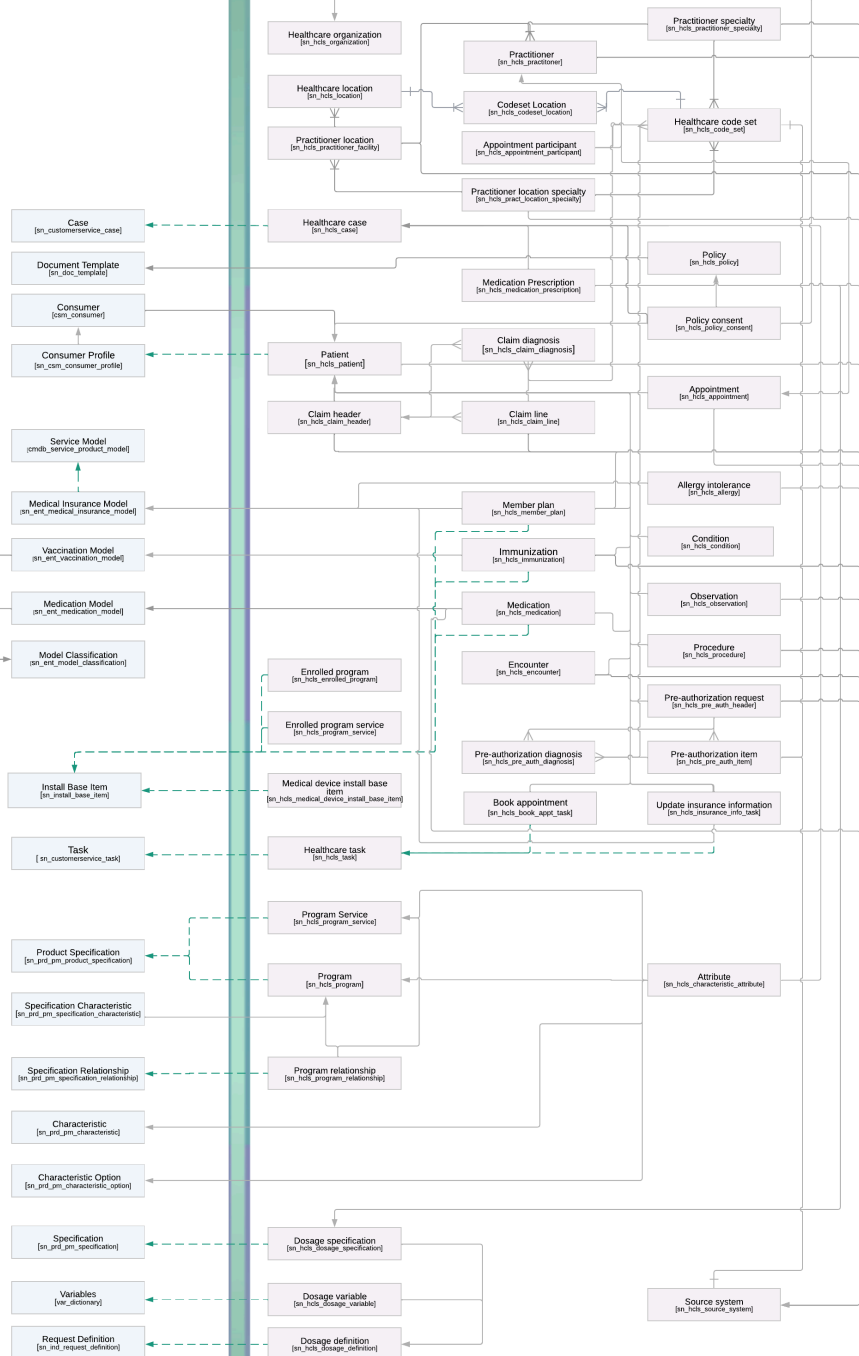
**Healthcare and Life Sciences -Datenmodellldiagramm**

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

# Healthcare and Life Sciences data model

CSM, Now Platform, Product Catalog Management Core

Healthcare and Life Sciences



Automatische Übersetzung

## Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core Tabellen für das Datenmodell Healthcare and Life Sciences .

Das Datenmodell Healthcare and Life Sciences verwendet die folgenden Tabellen, die in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core enthalten sind, um Daten zu speichern.

### Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core -Anwendungstabellen

| Tabelle                                                                                              | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Allergie/Intoleranz [sn_hcls_allergy]                                                                | Speichert die Informationen über eine klinische Bewertung einer Allergie oder Intoleranz; eine Neigung oder ein potenzielles Risiko für eine Person, bei zukünftiger Exposition gegenüber dem angegebenen Stoff oder der angegebenen Stoffklasse negativ zu reagieren. |
| Termin [sn_hcls_appointment]                                                                         | Speichert die Terminbuchungsdetails für einen Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation.                                                                                                                                                                              |
| Terminteilnehmer<br>[sn_hcls_appointment_participant]                                                | Speichert die Teilnehmerdetails eines Termins.                                                                                                                                                                                                                         |
| Attribut [sn_hcls_characteristic_attribute]                                                          | Speichert die Merkmalsoptionen, die einem Programm oder Programmservice zugeordnet sind, das von einem Patienten beim Übermitteln einer Gesundheitsanforderung ausgewählt wurde.                                                                                       |
| Termin buchen [sn_hcls_book_appt_task]                                                               | Speichert die Aufgabedetails für die Buchung eines Termins, der einem Gesundheitsfall oder seinen erweiterten Falltypen zugeordnet ist.                                                                                                                                |
| Anspruchsdiagnose [sn_hcls_claim_diagnosis]                                                          | Speichert Diagnoseinformationen für Ansprüche.                                                                                                                                                                                                                         |
| Anspruchsheader [sn_hcls_claim_header]                                                               | Speichert die Details des Hauptanspruchs, der im Namen eines Patienten bei einer Kostenträgerorganisation eingereicht wurde.                                                                                                                                           |
| Anspruchsposition [sn_hcls_claim_line]                                                               | Speichert die Details der Elemente, die zu einem Anspruchs-Header gehören.                                                                                                                                                                                             |
| Installationsbasiselement für medizinische Geräte<br>[sn_hcls_medizinische_device_install_base_item] | Speichert die Details von medizinischen Geräten als Installationsbasiselemente.                                                                                                                                                                                        |

Automatische Übersetzung

## Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core -Anwendungstabellen (Fortsetzung)

| Tabelle                                                          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bedingung [sn_hcls_condition]                                    | Speichert die Informationen über eine Bedingung, ein Problem, eine Diagnose oder ein anderes Event, eine Situation, ein Problem oder ein klinisches Konzept, das eine Besorgnis erregte Ebene erreicht hat.                |
| Dosierungsdefinition [sn_hcls_dosage_definition]                 | Modelliert die Tabelle „Dosierungsspezifikation“ [sn_hcls_dosage_specification] zur Verwendung als Anforderungsdefinitionsparameter.                                                                                       |
| Dosierungsspezifikation [sn_hcls_dosage_specification]           | Speichert die Informationen über die einem Programm zugeordnete Medikamentendosis                                                                                                                                          |
| Dosierungsvariable [sn_hcls_dosage_variable]                     | Speichert die Variablen, die für eine Dosierungsspezifikation konfiguriert sind, die im Formular „Medikamentenverschreibung“ einer Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences -Anwendung angezeigt wird. |
| Konsultation [sn_hcls_encounter]                                 | Speichert die Informationen über eine Interaktion zwischen einem Patienten und Gesundheitsdienstleistern für die Bereitstellung von Gesundheitsdiensten oder die Bewertung des Gesundheitszustands eines Patienten         |
| Registriertes Programm [sn_hcls_enrolled_program]                | Speichert die Programme, in die ein Patient aufgenommen wurde                                                                                                                                                              |
| Registrierter Programmservice [sn_hcls_enrolled_program_service] | Speichert die Programmservices, die einem Patienten im Rahmen eines Programmregistrierungsprozesses zur Verfügung gestellt werden.                                                                                         |
| Gesundheitsfall [sn_hcls_case]                                   | Speichert Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen<br><br><b>i Hinweis:</b><br>Die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn_hcls_case] ist eine abstrakte Tabelle und erweiterbar.                                              |
| Codesatz für Gesundheitsfürsorge [sn_hcls_code_set]              | Speichert die Details der in Ihrer ServiceNow -Instanz verfügbaren Codesätze.                                                                                                                                              |

Automatische Übersetzung

## **ServiceManagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core** **-Anwendungstabellen (Fortsetzung)**

| Tabelle                                                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gesundheitsstandort [sn_hcls_location]                      | Speichert Details des Standorts, der Ihrer Gesundheitsorganisation zugeordnet ist.                                                                                                                                                                        |
| Gesundheitsorganisation [sn_hcls_organization]              | Speichert die Details einer Gesundheitsorganisation in Ihrer ServiceNow -Instanz.                                                                                                                                                                         |
| Gesundheitsaufgabe [sn_hcls_task]                           | <p>Speichert die Details der Aufgabe, die einem Gesundheitsfall oder einem Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation zugeordnet ist.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/> Die Healthcare-Aufgabe [sn_hcls_task] ist eine abstrakte Tabelle und erweiterbar.</p> |
| Immunisierung [sn_hcls_munization]                          | Speichert die Informationen über ein Ereignis, bei dem einem Patienten ein Impfstoff verabreicht wird, oder eine Aufzeichnung einer Immunisierung, wie von einem Patienten, einer medizinischen Fachkraft oder einer anderen Partei gemeldet.             |
| Medikamente [sn_hcls_medikation]                            | Speichert die Informationen über ein Medikament zum Zwecke der Verschreibung, Abgabe und Verabreichung eines Medikaments sowie für Aussagen über die Verwendung von Medikamenten.                                                                         |
| Medikamentenverschreibung [sn_hcls_medikation_prescription] | Speichert die Informationen zu für einen Patienten bestellten Rezepten                                                                                                                                                                                    |
| Mitgliederplan [sn_hcls_member_plan]                        | Speichert die Details eines Krankenversicherungsplans, der einem Patienten zugeordnet ist.                                                                                                                                                                |
| Beobachtung [sn_hcls_observation]                           | Speichert die Informationen über Messungen und einfache Assertionen zu einem Patienten                                                                                                                                                                    |
| Patient [sn_hcls_patent]                                    | Speichert die Details eines Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation.                                                                                                                                                                                   |

## **ServiceManagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core** **-Anwendungstabellen (Fortsetzung)**

| Tabelle                                                             | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Richtlinie [sn_hcls_policy]                                         | Speichert die Details einer Police, die für Patienten in den Healthcare and Life Sciences -Anwendungen freigegeben werden.                                                                                                                                                        |
| Richtlinieneinwilligung [sn_hcls_policy_consent]                    | Speichert die Details einer Einwilligung, die von einem Patienten oder einem Haushaltsmitglied im Namen des Patienten akzeptiert wurde.                                                                                                                                           |
| Behandler [sn_hcls_practitioner]                                    | Speichert die Details eines medizinischen Fachpersonals in Ihrer Gesundheitsorganisation.                                                                                                                                                                                         |
| Standort des Anwenders<br>[sn_hcls_practitioner_facility]           | Speichert die Details des Standorts, an dem ein Arzt Gesundheitsdienstleistungen erbringt                                                                                                                                                                                         |
| Facharzt Standort Spezialität<br>[sn_hcls_pract_location_specialty] | Speichert die Details zu Arten von Services, die ein Anwender für eine Organisation an einem bestimmten Standort bereitstellen kann.                                                                                                                                              |
| Facharzt für Allgemeinmediziner<br>[sn_hcls_practitioner_specialty] | Speichert die Zuordnungsdetails einer Fachrichtung zu einem Facharzt.                                                                                                                                                                                                             |
| Vorautorisierungsdiagnose<br>[sn_hcls_pre_auth_diagnosis]           | Speichert Diagnoseinformationen, die sich auf eine Vorautorisierung für Gesundheitsdienstleistungen beziehen.                                                                                                                                                                     |
| Vorautorisierungselement<br>[sn_hcls_pre_auth_item]                 | Speichert die Details von Elementen, die zu einer Vorautorisierungsanforderung für Gesundheitsdienstleistungen gehören.                                                                                                                                                           |
| Vorautorisierungsanforderung<br>[sn_hcls_pre_auth_header]           | Speichert die Autorisierungsanforderungsdetails für eine Gesundheitsdienstleistung, die von einer Kostenträgerorganisation bereitgestellt wird.                                                                                                                                   |
| Verfahren [sn_hcls_procedure]                                       | Speichert die Informationen zu einer Aktion, die an oder für einen Patienten ausgeführt wird oder wurde. Eine Aktion kann ein physischer Eingriff wie eine Operation oder ein weniger invasiver Eingriff wie langfristige Dienstleistungen, Beratung oder Hypnosebehandlung sein. |

## **ServiceManagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core -Anwendungstabellen (Fortsetzung)**

| Tabelle                                                                   | Beschreibung                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Programm [sn_hcls_program]                                                | Speichert die von Gesundheitsorganisationen angebotenen Programme.                                                                    |
| Programmbeziehung<br>[sn_hcls_program_relationship]                       | Speichert die Zuordnungsdetails zwischen einem Programm und einem Programmservice.                                                    |
| Programmservice [sn_hcls_program_service]                                 | Speichert die einem Programm zugeordneten Programmservices.                                                                           |
| Quellsystem [sn_hcls_source_system]                                       | Speichert die Quell- und Ziel-IDs eines externen Gesundheitsversorgungssystems in Ihrer ServiceNow -Instanz.                          |
| Versicherungsinformationen aktualisieren<br>[sn_hcls_insurance_info_task] | Speichert die Aufgabendetails für die Aktualisierung der Versicherungsinformationen eines Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation. |

## **TabellenNow Platform, Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM)und Product Catalog Management Core für das Datenmodell Healthcare and Life Sciences.**

Das Datenmodell Healthcare and Life Sciences verwendet die folgenden Tabellen, die in den Anwendungen Now Platform, Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM)und Product Catalog Management Core enthalten sind, um Daten zu speichern.

### **TabellenNow Platform, CSMund Product Catalog Management Core, die im Datenmodell Healthcare and Life Sciences verwendet werden**

| Tabelle                                         | Beschreibung                                                                         | Anwendung       |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Geschäftsstandort<br>[sn_csm_business_location] | Stellt die Datensätze des Geschäftsstandorts bereit.                                 | CSM             |
| Fall [sn_customerservice_case]                  | Stellt die Fälle für Patienten bereit, die Kundenkontaktdatensätzen zugeordnet sind. | CSM             |
| Merkmal [sn_prd_pm_characteristic]              | Stellt die für ein Produkt verfügbaren Attribute bereit.                             | Product Catalog |

**TabellenNow Platform, CSMund Product Catalog Management Core, die im Datenmodell Healthcare and Life Sciences verwendet werden (Fortsetzung)**

| Tabelle                                                         | Beschreibung                                                                                                                                              | Anwendung                                          |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|                                                                 |                                                                                                                                                           | Management Core                                    |
| Merkmalsoption<br>[sn_prd_pm_characteristic_option]             | Stellt die Optionen für Attribute bereit, die für ein Produkt verfügbar sind.                                                                             | Product Catalog Management Core                    |
| Verbraucher [csm_consumer]                                      | Stellt Patientendatensätze bereit, die Verbraucherdatensätzen zugeordnet sind.                                                                            | CSM                                                |
| Verbraucherprofil<br>[sn_csm_consumer_profile]                  | Stellt mehrere Verbraucherprofile bereit.                                                                                                                 | CSM                                                |
| Dokumentvorlage [sn_doc_template]                               | Stellt Dokumentvorlagen zum Generieren von Standardbriefen oder -dokumenten bereit.                                                                       | Now Platform                                       |
| Haushaltsmitglied<br>[csm_household_member]                     | Stellt Datensätze der Patientenmitglieder bereit, die einem Haushalt hinzugefügt wurden.                                                                  | CSM                                                |
| Installationsbasiselement<br>[sn_install_base_item]             | Stellt die Produkte bereit, die von einem Account oder Kunden installiert oder verwendet werden.                                                          | CSM                                                |
| Standort [cmn_location]                                         | Stellt Adressen bereit, die einem Patienten zugeordnet sind                                                                                               | Now Platform                                       |
| Krankenversicherungsmodell<br>[sn_ent_metrical_insurance_model] | Klassifiziert Krankenversicherungsmodelle, einschließlich Krankenversicherungspläne und staatliche Versicherungsprogramme wie „Medicare“ oder „Medicaid“. | Erweiterter Speicher für Modelle und Asset-Klassen |
| Produktspezifikation<br>[sn_prd_pm_specification]               | Definiert auf funktionaler Ebene ein Produkt, das ein Service Provider an den Kunden verkauft.                                                            | Product Catalog                                    |



**TabellenNow Platform, CSMund Product Catalog Management Core, die im Datenmodell Healthcare and Life Sciences verwendet werden (Fortsetzung)**

| Tabelle                                                           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                   | Anwendung                       |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                | Management Core                 |
| Anforderungsdefinition<br>[sn_ind_request_definition]             | Ordnet einen Aufgabentyp und einen Workflow einer Anforderungsdatentabelle zu.                                                                                                                                                                 | Now Platform                    |
| Serviceorganisation<br>[sn_customer_service_organization]         | Stellt Datensätze für Serviceorganisationen bereit, einschließlich Geschäftsstandorte und interne Geschäftsstandorte.                                                                                                                          | CSM                             |
| Verkauft Produkt<br>[sn_install_base_sold_product]                | Stellt das von einem Patienten erworbene Produkt als Kunden bereit und verweist auf die Tabelle „Produktmodell“ [cmdb_model] oder die Tabelle „Servicemodell“ [cmdb_service_product_model] für einen Kunden (Kunden-Account oder Verbraucher). | Now Platform                    |
| Spezifikation [sn_prd_pm_specification]                           | Stellt die Basistabelle für Spezifikationen bereit, die in den vertikalen Branchen Anwendungen enthalten sind.                                                                                                                                 | Product Catalog Management Core |
| Spezifikationsmerkmal<br>[sn_prd_pm_specification_characteristic] | Stellt die Merkmale für Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen bereit.                                                                                                                                                               | Product Catalog Management Core |
| Spezifikationsbeziehung<br>[sn_prd_pm_specification_relationship] | Stellt die Zuordnung zwischen den Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen bereit und gibt an, wie ein Produktangebot nach Eingang eines Kundenauftrags zerlegt, erfüllt und geliefert wird.                                           | Product Catalog Management Core |
| Aufgabe [task]                                                    | Stellt eine Reihe von Standardfeldern bereit, die in jeder der erweiterten Tabellen verwendet werden.                                                                                                                                          | Now Platform                    |

Automatische Übersetzung

## TabellenNow Platform, CSMund Product Catalog Management Core, die im Datenmodell Healthcare and Life Sciences verwendet werden (Fortsetzung)

| Tabelle                    | Beschreibung                                                                                   | Anwendung    |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Variablen [var_dictionary] | Definiert dynamische Variablen für ein Modell, das in einem Anwendungsformular verwendet wird. | Now Platform |

### Hinweis:

Weitere Informationen zu den Tabellen Now Platform, CSMund Product Catalog Management Core finden Sie unter Tabellen [für Branchendatenmodelle](#), [mit Customer Service Management](#) installierte Tabellen, [mit Model Management](#) installierte Tabellen und .

## Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

Verbessern Sie die Patienten-Experience, indem Sie relevante Gesundheitsdokumente, einschließlich Einwilligungs- und Datenschutzdokumente, in einem Workflow, der Fälle verwendet, die den Gesundheitsfalltyp erweitern, automatisch identifizieren und zuweisen.

Als Benutzer mit der Rolle „sn\_hcls.admin“ können Sie die Generierung von Gesundheitsdokumenten und -formularen mithilfe integrierter digitaler Dokumentvorlagen digitalisieren. Gesundheitsdokumente können verwendet werden, um Informationen zu sammeln und die Einwilligung und Unterschrift von einem Patienten, einem behandelnden Arzt oder beiden einzuholen.

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

Sie konfigurieren Dokumentvorlagen in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core, indem Sie zu navigieren **Alle > HCLS-Servicemanagement > Administration > Konfigurieren Sie Dokumente**. Standardmäßig können Sie eine Dokumentvorlage vom Typ HTML oder PDF erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Dokumentvorlagen vom Typ HTML](#) und [Dokumentvorlagen vom Typ PDF \(Erweiterte Formulare\)](#).

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

### Automatische Generierung von Dokumenten für Gesundheitsfälle konfigurieren

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

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie Entscheidungstabellen so konfigurieren, dass automatisch ein Gesundheitsdokument generiert wird, wenn die Entscheidungsbedingung für einen Gesundheitsfall erfüllt ist. Beispielsweise können Sie im Rahmen der Eingriffsplanung Bedingungen für das Senden von Datenschutzeinwilligungen-

und Eingriffseinwilligungsdokumenten an Patienten zur Überprüfung und digitalen Signierung definieren.

Beachten Sie die folgenden Punkte, wenn Sie Entscheidungstabellen für Gesundheitsfälle konfigurieren:

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

Sie konfigurieren Entscheidungstabellen für Gesundheitsfürsorgefälle in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core, indem Sie zu navigieren

**Alle > HCLS-Servicemanagement > Administration > Dokumententscheidungen.** Die Geschäftsregel **Auslöserdokument-Flow für HC-Fall wird** beim Einfügen und Aktualisieren jedes Gesundheitsfalls ausgeführt und wertet alle Dokumententscheidungen aus, für die die Fallreferenz als Eingabe konfiguriert ist. Wenn die Entscheidungsbedingungen erfüllt sind, initiiert die Geschäftsregel den Dokument-Workflow für die zugehörige Dokumentvorlage.

Weitere Informationen finden Sie unter [Decision Tables](#) .

### **Eingeschränkte Aufruferzugriffsberechtigungen für werden genehmigt Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences**

Genehmigen Sie eingeschränkte Aufruferzugriffsberechtigungen (RCA) für den Zugriff auf Dokumentvorlagen aus den Anwendungen Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences.

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

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

Wenn Sie eine Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences installieren, wird der Status der echten RCAs der Anwendung Dokumentvorlagen auf **Angefordert** gesetzt. Weitere Informationen finden Sie unter [Angeforderter eingeschränkter Aufruferzugriff \(RCA\)](#) .

Um Dokumentvorlagen in einer Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences verwenden zu können, müssen Sie als Administrator den Status der echten RCAs der Anwendung Dokumentvorlagen auf **Zulässig** setzen. Weitere Informationen finden Sie unter [Lassen Sie eingeschränkte Aufruferzugriffsberechtigungen für Dokumentvorlagen in zu Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core.](#)

### **Lassen Sie eingeschränkte Aufruferzugriffsberechtigungen für Dokumentvorlagen in zu Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core**

Lassen Sie eingeschränkte Aufruferzugriffsberechtigungen (RCA) für die Anwendung Dokumentvorlagen im Zielbereich zu, um über eine Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences auf Dokumentvorlagen zuzugreifen.

### **Vorbereitungen**

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich in der Anwendungsauswahl auf Dokumentvorlagen festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: admin

**Prozedur**

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Anwendung – Eingeschränkter Aufruferzugriff**.
2. **Suchen Sie** in der Spalte Quellbereich der Liste „Eingeschränkte Aufruferzugriffsberechtigungen“ nach *Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core*.
3. Klicken Sie auf eine angeforderte RCA mit dem Zielbereich *Dokumentvorlagen*.
4. Legen Sie im Formular „Eingeschränkter Aufruferzugriff“ den Feldwert **Status** auf **Zulässig** fest.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5 für jede angeforderte RCA.

**Konfigurieren von Programmen und Programmservices für Healthcare and Life Sciences -Workflows**

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

Ein Programm in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core ist ein Produktkatalogelement, das von Lebensversicherungsorganisationen ihren Patienten oder Verbrauchern angeboten wird.

Ein Programmservice in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences ist ein Produktkatalogelement, das im Rahmen eines Programms von Lebensversicherungsorganisationen ihren Patienten oder Verbrauchern angeboten wird.

**Konfigurieren Sie einen Programmservice**

Fügen Sie einen Programmservice hinzu, der in den Programmen verwendet werden soll, die den Anwendungen Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences zugeordnet sind.

**Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: sn.hcls\_manager oder admin

**Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**

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

**Prozedur**

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

**Formular „Programmservice“**

| Feld   | Beschreibung                                                                                                                    |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer | Eindeutiger Identifier für den Programmservice. Dieses Feld wird automatisch auf eine automatisch generierte Nummer festgelegt. |

| Feld         | Beschreibung                                                                                                                                           |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name         | Name zur Identifizierung des Programmservice.                                                                                                          |
| Aktiv        | Option zum Aktivieren des Programmservice für die Verwendung.                                                                                          |
| Status       | Status des Programmservice. Dieses Feld wird automatisch auf den Status <b>Entwurf</b> gesetzt.                                                        |
| Startdatum   | Datum, an dem der Start des Programmservice geplant ist.                                                                                               |
| Enddatum     | Datum, für das das Ende des Programmservice geplant ist.<br><br><b>i Hinweis:</b><br>Das Enddatum des Programmservice muss nach dem Startdatum liegen. |
| Beschreibung | Zusammenfassung des Programmservice.                                                                                                                   |

### **i Hinweis:**

Geben Sie das Datum entweder im Format `jjjj-mm-tt` ein, z. B. 2021-12-31, oder klicken Sie auf das Symbol für die Datumsauswahl, das dem Datumstyp entspricht. Geben Sie beispielsweise das Enddatum des Programmservice an, indem Sie entweder das **Datum** in das Feld Enddatum eingeben oder auf das Symbol „Datum auswählen“ (  „auswählen“ ) klicken und das Datum auswählen.

**4.** Klicken Sie auf **Absenden**.

**5. Wahlweise:** [Konfigurieren Sie ein Spezifikationsmerkmal für den Programmservice.](#)

**6. Wahlweise:** [Ordnen Sie den Programmservice einem Programm zu.](#)

**7.** [Veröffentlichen Sie den Programmservice.](#)

### **Konfigurieren Sie ein Spezifikationsmerkmal für einen Programmservice**

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

### **Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: `sn.hcls_manager` oder `admin`

### **Prozedur**

**1.** Navigieren zu **Alle > HCLS-Servicemanagement > Administration > Programmservice**.

**2.** Klicken Sie in der Liste „Programmservices“ in der Spalte **Nummer** auf den Link zu einem Programmservice.

**3.** Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Spezifikationsmerkmale“ auf **Neu**.

**4.** Klicken Sie im Feld **Merkmal** auf das Suchsymbol  und wählen Sie ein Merkmal aus der Spalte **Name** der Liste „Merkmale“ aus.

Standardmäßig stellt die Anwendung das Merkmal „Leistungsuntersuchung“ bereit, um beim **Erstellen** eines Merkmals eine Referenz zu verwenden. Um ein neues Merkmal zu erstellen, klicken Sie in der Liste „Merkmale“ auf **Neu**, und geben Sie die Merkmalsdetails ein.

- 5. Wahlweise:** Klicken Sie im Feld **Merkmalsoption** auf das Suchsymbol  und wählen Sie eine Merkmalsoption aus der Spalte **Option** der Merkmalsoptionenliste aus.  
Um eine neue Merkmalsoption zu erstellen, klicken Sie in der Liste „Merkmalsoptionen“ auf **Neu**, und geben Sie die Details der Merkmalsoption ein.
- 6. Wahlweise:** Aktivieren Sie die **Checkbox Obligatorisch**, um das Spezifikationsmerkmal als Anforderung für den Abschluss des Programmservice festzulegen.
- 7.** Klicken Sie auf **Absenden**.

### **Hinweis:**

Sie können den Abschnitt Activities (Aktivitäten) ignorieren, der nicht verwendet wird.

## **Ordnen Sie einen Programmservice einem Programm zu**

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

### **Vorbereitungen**

[Konfigurieren Sie ein Programman.](#)

Erforderliche Rolle: sn.hcls\_manager oder admin

### **Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**

Sie können einen Programmservice auch mit dem Programmmodul einem Programm zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter [Ordnen Sie ein Programm einem Programmservice zu](#).

### **Prozedur**

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

### **Veröffentlichen Sie einen Programmservice**

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

### **Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: sn.hcls\_manager oder admin

## Prozedur

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

## Konfigurieren Sie ein Programm

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

## Vorbereitungen

- Erstellen Sie eine Prüfliste, um dem Programm eine Prüfliste für Berechtigungskriterien zuzuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter [Prüflisten erstellen](#) .

### Hinweis:

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

- Um dem Programm ein Medikament zuzuordnen, müssen Sie die Produkte in die Tabelle „Medikationsproduktmodell“ [sn\_hcls\_medikation\_product] eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter .

Erforderliche Rolle: sn.hcls\_manager oder admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

## Prozedur

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

### Hinweis:

Das Enddatum des Programms muss nach dem Startdatum liegen.

8. **Wahlweise:** Ordnen Sie dem Programm Arzneimittelprodukte zu.



- a. Klicken Sie auf das Symbol zum Entsperren von Medikamenten (  zum Entsperren von Medikamenten) neben dem Feld **Medikament**.
- b. Klicken Sie auf das Suchsymbol  für das Feld **Medikamentenprodukt**.
- c. Klicken Sie in der Liste Medikamentenproduktmodelle auf den Link zum Medikamentenprodukt.
- d. Um mehrere Arzneimittelprodukte hinzuzufügen, wiederholen Sie die Schritte 8.b bis 8.c.

### **Hinweis:**

Wenn Sie ein Medikament für ein Programm hinzufügen, müssen Sie auch die Dosierungsspezifikationen für das Medikament konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Dosierungsspezifikationen für ein Medikament konfigurieren](#).

9. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Zusammenfassung des Programms ein.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.
11. **Wahlweise:** [Konfigurieren Sie ein Spezifikationsmerkmal für das Programm](#).
12. **Wahlweise:** [Ordnen Sie das Programm einem Programmservice zu](#).
13. [Veröffentlichen Sie das Programm](#).

### **Konfigurieren Sie ein Spezifikationsmerkmal für ein Programm**

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

### **Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: sn.hcls\_manager oder admin

### **Prozedur**

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

### **Hinweis:**

Sie können den Abschnitt Activities (Aktivitäten) ignorieren, der nicht verwendet wird.



## Ordnen Sie ein Programm einem Programmservice zu

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

### Vorbereitungen

Konfigurieren Sie einen [Programmservice](#) an.

Erforderliche Rolle: sn.hcls\_manager oder admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können ein Programm auch einem Programmservice zuordnen, indem Sie das Modul „Programmservice“ verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Ordnen Sie einen Programmservice einem Programm zu](#).

### Prozedur

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

### Veröffentlichen Sie ein Programm

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn.hcls\_manager oder admin

### Prozedur

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

### Dosierungsspezifikationen für ein Medikament konfigurieren

Sie können einen Gesundheitsvertreter in die Lage versetzen, die Dosierung für ein Medikament einzugeben, indem Sie die Dosierungsspezifikationen konfigurieren.

Weitere Informationen zu den Komponenten einer Dosierungsspezifikation finden Sie unter [Dosierungskonzepte](#).

## Aufgaben zur Konfiguration der Dosierungsspezifikation

| Aufgabe                                                                                                | Beschreibung                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konfigurieren Sie ein Merkmal für eine Dosierungsspezifikation an.                                     | Konfigurieren Sie ein Merkmal für eine Dosierung, damit Sie die Dosierungen für ein Medikament in Healthcare and Life Sciences -Workflows definieren können.                                         |
| Konfigurieren Sie eine Dosierungsspezifikation für ein Medikament, das einem Programm zugeordnet ist.  | Erstellen Sie eine Dosierungsspezifikation, die einem in einem Programm enthaltenen Medikament zugeordnet ist.                                                                                       |
| Konfigurieren Sie die Zuordnung zwischen einem Dosierungsmerkmal und einem Feld mit Dosierungsdetails. | Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um zu entscheiden, welche Dosierungsmerkmale den Feldern im Abschnitt „Dosierungsdetails“ eines Medikamentenverschreibungsformulars zugeordnet werden. |

### Dosierungskonzepte

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

Eine Dosierung umfasst die folgenden Schlüsselkomponenten:

- [Dosierungsspezifikationen](#)
- [Dosierungsmerkmale](#)
- [Dosierungsmerkmalsgruppen](#)

Weitere Informationen dazu, wie Dosierungskomponenten miteinander verknüpft sind, finden Sie unter [Zuordnung von Dosierungsmerkmalen](#).

### Dosierungsspezifikationen

Eine Dosierungsspezifikation besteht aus Diagnosedetails und Dosierungsmerkmalen eines Medikaments, das einem Programm zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Tabelle „Dosierungsspezifikation“](#).

#### Hinweis:

Wenn Sie eine Dosierungsspezifikation für ein Medikament hinzufügen, wird in der Anwendung ein entsprechender Dosierungsdefinitionseintrag hinzugefügt. Eine Dosierungsdefinition modelliert eine Dosierungsspezifikation zur Verwendung als Anforderungsdefinitionsparameter. Weitere Informationen finden Sie unter [Tabelle „Dosierungsdefinition“](#).

### Dosierungsmerkmale

Ein Dosierungsmerkmal definiert die Attribute einer Dosierungsspezifikation.

Ein Dosierungsmerkmal weist die folgenden Funktionen auf:

- Ist in der **Merkmalsgruppe „Dosierungsmerkmale“** und einer Merkmalsgruppe enthalten, die einem Feld im Abschnitt „Dosierungsdetails“ eines Medikamentenverschreibungsformulars zugeordnet ist.
- Kann eine Merkmalsoption enthalten, um den Merkmalswert einzuschränken. Zum Beispiel, um die Menge der Dosierung zu beschränken. Andernfalls, wenn keine Merkmalsoption für ein Dosierungsmerkmal angegeben ist, kann ein Vertreter des Gesundheitswesens später den entsprechenden Feldwert im Abschnitt „Dosierungsdetails“ des Formulars „Medikamentenverschreibung“ ausfüllen.
- Ist für eine Merkmalsgruppe eindeutig, wenn mehrere Einträge für ein Merkmal erstellt werden. Wenn beispielsweise eine Dosierungsspezifikation das Mengenmerkmal „Menge pro Monat“ enthält, können Sie kein weiteres Merkmal für die Menge pro Woche hinzufügen.
- Ähnliche Dosierungsmerkmale werden in der Tabelle „Merkmalsgruppe“ [sn\_prd\_pm\_configuration] gespeichert.

### **i Hinweis:**

Für jedes Dosierungsmerkmal, das einer Dosierungsspezifikation hinzugefügt wird, wird automatisch eine Dosierungsvariable erstellt. Eine Dosierungsvariable wird als dynamisches Feld im Abschnitt „Dosierungsmerkmale“ des Formulars „Medikamentenverschreibung“ angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Variablentabelle „Dosierung“](#).

## **Merkmalsgruppen für eine Dosierung**

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

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

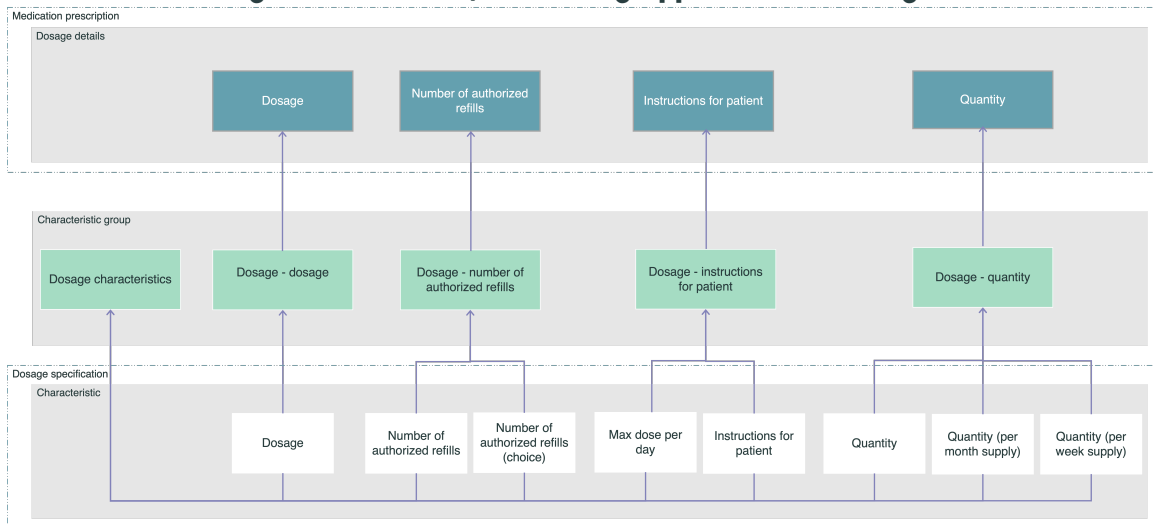
## **Zuordnung von Dosierungsmerkmalen**

Sie ordnen eine Dosierungsmerkmalgruppe einem Feld im Abschnitt „Dosierungsdetails“ des Formulars „Medikamentenverschreibung“ zu. Sie können den Erweiterungspunkt „DosageCharacteristicsMapper“ verwenden, um die Zuordnung zwischen einer Merkmalsgruppe und einem Feld im Abschnitt „Dosierungsdetails“ des Formulars „Medikamentenverschreibung“ zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie die Zuordnung zwischen einem Dosierungsmerkmal und einem Feld mit Dosierungsdetails](#).

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

Die folgende Abbildung zeigt die Standardzuordnung zwischen Merkmalen und Merkmalsgruppen einer Dosierungsspezifikation und die Zuordnung zwischen der Merkmalsgruppe einer Dosierungsspezifikation und den Feldern mit Dosierungsdetails einer Medikamentenverschreibung.

## Standardzuordnung von Merkmalen, Merkmalsgruppen und Dosierungsdetails



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

Erstellen Sie eine Dosierungsspezifikation, die einem in einem Programm enthaltenen Medikament zugeordnet ist.

#### Vorbereitungen

- Konfigurieren Sie ein Programm an.

#### **i** Hinweis:

Ordnen Sie beim Konfigurieren eines Programms dem Programm Arzneimittelpräparate zu.

Erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin

#### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

#### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > HCLS-Servicemanagement > Administration > Dosierungsspezifikationen**.

Alternativ können Sie beim Konfigurieren eines Programms die zugehörige Liste „Dosierungsspezifikationen“ auswählen.

2. Ändern Sie in der Liste „Dosierungsspezifikationen“ eine vorhandene Dosierungsspezifikation, oder klicken Sie auf **Neu**, um eine weitere Spezifikation zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

#### Formular „Dosierungsspezifikation“.

| Feld | Beschreibung                                          |
|------|-------------------------------------------------------|
| Name | Name zur Identifizierung der Dosierungsspezifikation. |

| Feld                 | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Programm             | Programm, das dem Medikament zugeordnet ist,                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Arzneimittelprodukt  | Medikament, das dem Patienten verschrieben wird.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Primäre Diagnose     | Hauptbedingung bei einem Patienten, die vom Behandler als Grund für die angeforderte Gesundheitsdienstleistung übermittelt wurde.                                                                                                                                                                       |
| Sekundäre Diagnose   | Begleitbedingung, die bei einem vom Behandler übermittelten Patienten vorliegen kann.                                                                                                                                                                                                                   |
| Tertiäre Diagnose    | Hochspezialisierte medizinische Versorgung, die dem Patienten vom Behandler empfohlen wird.                                                                                                                                                                                                             |
| Dosierungsdefinition | Dieses Feld wird basierend auf der Dosierungsspezifikation als Vorlage automatisch auf den Wert der Dosierungsdefinition festgelegt.                                                                                                                                                                    |
| Status               | Status der Dosierungsspezifikation.<br><br>Wenn Sie die Dosierungsspezifikation nicht veröffentlicht haben, wird dieses Feld automatisch auf <b>Entwurf</b> gesetzt. Wenn Sie die Dosierungsspezifikation bereits veröffentlicht haben, wird dieses Feld automatisch auf <b>Veröffentlicht</b> gesetzt. |
| Aktiv                | Option zum Aktivieren der Dosierungsspezifikation.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Beschreibung         | Zusätzliche Informationen zur Dosierungsspezifikation.                                                                                                                                                                                                                                                  |

#### 4. Speichern Sie die Einstellungen für die Dosierungsspezifikation.

- Speichern Sie eine neue Spezifikation, indem Sie auf **Absenden** klicken.
- Speichern Sie die Änderungen an einer vorhandenen Spezifikation, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

#### 5. Konfigurieren Sie Merkmale für die Dosierungsspezifikation.

#### 6. Veröffentlichen Sie die Dosierungsspezifikation zur Verwendung in den Medikamenten, die dem zugehörigen Programm hinzugefügt wurden.

- a. Wählen Sie in der Liste „Dosierungsspezifikationen“ die Dosierungsspezifikation aus.
- b. Klicken Sie im Formular „Dosierungsspezifikation“ auf **Veröffentlichen**.

### Konfigurieren Sie ein Merkmal für eine Dosierungsspezifikation

Konfigurieren Sie ein Merkmal für eine Dosierung, damit Sie die Dosierungen für ein Medikament in Healthcare and Life Sciences -Workflows definieren können.

## Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: sn.hcls\_admin oder admin

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > HCLS-Servicemanagement > Administration > Dosierungsspezifikationen**.
  2. Klicken Sie in der Liste „Dosierungsspezifikationen“ in der Spalte **Name** auf den Link zu einer Dosierungsspezifikation.
  3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Spezifikationsmerkmale“ auf **Neu**.
  4. Klicken Sie im Feld **Merkmal** auf das Suchsymbol  und wählen Sie ein Merkmal aus der Spalte **Name** der Liste „Merkmale“ aus.  
Standardmäßig stellt die Anwendung die folgenden Dosierungsmerkmale zur Verwendung einer Referenz bereit:
    - Dosierung
    - Anweisungen für den Patienten
    - Maximale Dosis pro Tag
    - Anzahl der autorisierten Auffüllungen
    - Anzahl der autorisierten Auffüllungen (Auswahl)
    - Menge
    - Menge (pro Monatsvorrat)
    - Menge (pro Woche Lieferung)
 Um ein neues Merkmal zu erstellen, klicken Sie in der Liste „Merkmale“ auf **Neu**, und geben Sie die Merkmalsdetails ein.
  5. **Wahlweise:** Fügen Sie Merkmalooptionen für ein Merkmal des Eingabetyps Auswahl hinzu, indem Sie auf das Suchsymbol  im Feld **Merkmalsoption** und Auswahl einer Merkmalsoption aus der Spalte **Option** der Merkmalsoptionenliste.  
Um eine neue Merkmalsoption zu erstellen, klicken Sie in der Liste „Merkmalsoptionen“ auf **Neu**, und geben Sie die Details der Merkmalsoption ein.
  6. Klicken Sie auf **Absenden**.
-  Hinweis:**  
Sie können den Abschnitt Activities (Aktivitäten) ignorieren, der nicht verwendet wird.
7. Um ein Merkmal einer Dosierungsspezifikation zuzuordnen, fügen Sie das Merkmal einer Merkmalsgruppe hinzu, die in der Merkmalsgruppe „Dosierung“ enthalten ist.

## Konfigurieren Sie die Zuordnung zwischen einem Dosierungsmerkmal und einem Feld mit Dosierungsdetails

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

## Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core installiert die Skripteinbindung „sn\_hcls.DosageCharacteristicsMapper“ und den Erweiterungspunkt „DosageCharacteristicsMapper“.

Der Erweiterungspunkt „DosageCharacteristicsMapper“ in der Skripteinbindung sn\_hcls.DosageCharacteristicsMapper ist für die Zuordnung zwischen Merkmalen in den dosierungsbezogenen Merkmalsgruppen und den Feldern „Dosierungsdetails“ auf einer Medikamentenverschreibung vorkonfiguriert. Die Standardimplementierung der getMappingObject- Methode im Erweiterungspunkt „DosageCharacteristicsMapper“ ordnet die dosierungsbezogenen Merkmalsgruppen und die Felder „Dosierungsdetails“ eines Medikamentenverschreibungsformulars zu, wie in der folgenden Tabelle gezeigt.

### Standardzuordnung der dosierungsbezogenen Merkmalsgruppen und der Felder „Dosierungsdetails“.

| Dosismerkmalgruppe                                | Feld „Dosierungsdetails“.             |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Dosierung: Dosierung                              | Dosierung                             |
| Dosierung: Anzahl der autorisierten Nachfüllungen | Anzahl der autorisierten Auffüllungen |
| Dosierung: Anweisungen für den Patienten          | Anweisungen für den Patienten         |
| Dosierung – Menge                                 | Menge                                 |

Die Verwendung von Erweiterungspunkten vereinfacht die Integration von Anpassungen, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter [Erweiterungspunkte zur Erweiterung der Anwendungsfunktionalität verwenden](#).

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

### Prozedur

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



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

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

### Geben Sie ein Aufgabenelement für Patienten an

Fügen Sie ein Aufgabenelement hinzu, das Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation im Rahmen ihrer Gesundheitsfürsorgeaktivität abschließen müssen.

### Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: admin

### Prozedur

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

### Zugehörige Informationen

[Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core -Eigenschaften](#)

### Konfigurieren Sie das Service Portal, um ein Aufgabenmenüelement zum Abschließen von Aufgaben im Zusammenhang mit der Gesundheitsfürsorge hinzuzufügen

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

### Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Global fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Serviceportal-Widget „HCLS-Aufgaben“ (hcls-todo-list) ist so vorkonfiguriert, dass Aufgabenelemente für Patienten angezeigt werden. Standardmäßig ist das Widget auf der Seite `hcls_todos` enthalten, die mit der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core bereitgestellt wird. In diesem Verfahren fügen Sie einem Patientenportal ein Menüelement hinzu, um auf die Seite `hcls_todos` zuzugreifen.

### Prozedur

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



**Menüelementformular**

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

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

**Bestimmen des Einwilligungsverwaltungsprozesses für Patienten**

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

Als Benutzer mit der Rolle „sn\_hcls.admin“ können Sie eine Datenschutzrichtlinie für den Erhalt der Einwilligung von Patienten in einer Gesundheitsorganisation konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie eine Datenschutzrichtlinie für die Verwaltung der Patienteneinwilligung](#).

Sie können den Einwilligungsverwaltungsprozess als einen der folgenden Typen festlegen:

- [Standard](#)
- [Dokument](#)

**Standardrichtlinientypen konfigurieren**

Eine Standardpolice erfordert keine Überprüfung oder Unterzeichnung eines Einwilligungsformulars durch einen Patienten.

Beim Standard-Richtlinientyp muss ein Patient dieselbe Einwilligung jedes Mal erneut unterzeichnen, wenn ein Service angefordert wird.

## Dokumentrichtlinientypen konfigurieren

Eine Dokumentrichtlinie erfordert, dass ein Patienteneinwilligungsformular überprüft und/oder unterzeichnet wird.

Mit dem Richtlinientyp „Dokumentvorlage“ wird ein Aufgabenelement erstellt, in dem der Patient das Einwilligungsformular unterzeichnen muss.

Sie müssen das Dokument konfigurieren, das von einem Patienten signiert werden muss, Entscheidungsregeln dafür erstellen und in der Police auf das Dokument verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

### Hinweis:

Sie können einer Dokumentvorlage nur eine aktive Richtlinie zuordnen.

Beim Einrichten der Datenschutzrichtlinie können Sie auch die Gültigkeitsdauer der Einwilligung in Tagen angeben, nachdem ein Patient das Einwilligungsformular unterzeichnet hat. Eine akzeptierte Einwilligung für eine aktive Police ist für mehrere Gesundheitsanforderungen bis zu der in der Police angegebenen Gültigkeitsdauer gültig, beginnend mit dem Datum, an dem die Einwilligung erteilt wurde. Daher muss ein Patient für alle Anfragen zur Gesundheitsversorgung, die während der Gültigkeitsdauer einer aktiven Einwilligungsrichtlinie eingereicht werden, nur einmal seine Einwilligung erteilen. Standardmäßig ist die geplante Aufgabe *Set inactive status for expired policy consents* so konfiguriert, dass alle Richtlinieneinwilligungen nach Ablauf der Richtliniengültigkeitsdauer als inaktiv festgelegt werden.

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

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

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

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

Bei der Arbeit an einem Gesundheitsfall kann ein Gesundheitsmitarbeiter die akzeptierte Einwilligung überprüfen und bestätigen. Wenn keine Einwilligung akzeptiert wurde, muss der Gesundheitsdienstleister warten, bis der Patient die Einwilligung erteilt.

## Konfigurieren Sie eine Datenschutzrichtlinie für die Verwaltung der Patienteneinwilligung

Konfigurieren Sie eine Datenschutzrichtlinie, um die Einwilligung von Patienten und Mitgliedern zu einer Gesundheitsanforderung effektiv zu verwalten.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin oder admin

## Prozedur

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

### Richtlinienformular

| Feld                        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer                      | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner der Richtlinie.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Richtlinie hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist POL00001000.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Nummer anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Tabelle „Richtlinie“ [sn_hcls_policy]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p> |
| Richtlinienkategorie        | Dieses Feld muss auf <b>Registrierung</b> festgelegt werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Richtlinientyp              | <p>Typ der Richtlinie.</p> <p>Eine Richtlinie ist einer der folgenden Typen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Standard:</b> Eine Police, bei der kein Einwilligungsformular von einem Patienten unterzeichnet werden muss.</li> <li>○ <b>Dokumentvorlage:</b> Eine Richtlinie, die die Unterzeichnung eines Einwilligungsformulars durch einen Patienten erfordert.</li> </ul> <p>Mit dem Richtlinientyp „Dokumentvorlage“ wird ein Aufgabenelement erstellt, in dem der Patient das Einwilligungsformular unterzeichnen muss.</p> |
| Gültigkeitsdauer (in Tagen) | Anzahl der Tage, für die die Police gültig ist, nachdem ein Patient die Police unterzeichnet hat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Aktiv                       | Option zum Aktivieren der Datenschutzrichtlinie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Umfang                      | <p>Typ der in der Richtlinie enthaltenen Einwilligung.</p> <p>Wählen Sie für die Datenschutzeinwilligung <b>Datenschutzeinwilligung</b> aus. Andernfalls sollte dieses Feld leer gelassen werden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Dokumentvorlage             | Dokumentvorlage zum Generieren von Standardschreiben oder -dokumenten, die der Police zugeordnet sind.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Feld                        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | <p>Dieses Feld wird nur verwendet, wenn das Feld Richtlinientyp auf <b>Dokumentvorlage</b> festgelegt ist.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Sie können einer Dokumentvorlage nur eine aktive Richtlinie zuordnen.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core</a>.</p> |
| Link zu externer Richtlinie | Externe Referenz zu der Richtlinie, die in einem Einwilligungsbereich enthalten ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Richtlinienname             | Name zur Identifizierung der Richtlinie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Richtlinieninhalt           | Inhalt der Police, der von Patientenportal- Benutzern zum Zeitpunkt der Registrierung gelesen und akzeptiert werden muss.                                                                                                                                                                                                                                                                 |

#### 4. Klicken Sie auf **Absenden**.

### Patientenportalkonfigurieren

Richten Sie das Patientenportal ein, das in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verfügbar ist, damit Patienten über das Portal auf ihre Gesundheitsinformationen zugreifen können.

### Konfigurationsaufgaben des Patientenportals

| Aufgabe                                                                                                                           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Konfigurieren Sie die Datenschutzrichtlinieneinstellungen für das Patientenportal.</a>                                | Konfigurieren Sie die Datenschutzrichtlinieneinstellungen, damit Benutzer ihre Datenschutzeinwilligung zum Zeitpunkt der Registrierung im Patientenportal erteilen können.                                                                                              |
| <a href="#">Konfigurieren Sie die Selbstregistrierungsfunktion im Patientenportal.</a>                                            | Aktivieren oder deaktivieren Sie die Selbstregistrierungsfunktion im Patientenportal, indem Sie den Wert der <b>Eigenschaft Ermöglicht Selbstregistrierung im Patientenportal für das Gesundheitswesen</b> ( <code>sn_hcls.enable_self_registration</code> ) festlegen. |
| <a href="#">Konfigurieren Sie die Knowledge Base für Artikel in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences.</a> | Konfigurieren Sie die Knowledge Base Healthcare and Life Sciences, die die im Patientenportal verfügbaren Wissensartikel enthält.                                                                                                                                       |
| <a href="#">Konfigurieren Sie die Eigenschaften Patientenportal Widgets.</a>                                                      | Verwenden Sie Widgets, die in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core enthalten sind, um Gesundheitsdaten und Informationen für den Patienten im Patientenportal zusammenzuführen.                                              |

## Konfigurationsaufgaben des Patientenportals (Fortsetzung)

| Aufgabe                                                                                      | Beschreibung                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Richten Sie den Prozess für die Selbstregistrierung im ein Patientenportal.                  | Verwalten Sie den Prozess der Selbstregistrierung für Ihre Patienten im Patientenportal mithilfe einer Service Portal-Seite.      |
| Richten Sie den Prozess für die Übermittlung personenbezogener Daten in ein Patientenportal. | Verwalten Sie die Übermittlung der personenbezogenen Daten Ihrer Patienten im Patientenportal mithilfe eines Datensatzerstellers. |
| Konfigurieren Healthcare and Life Sciences Virtual Agent Konversationen.                     | Ermöglichen Sie Patienten, ihren Status von Gesundheitsanforderungen mithilfe von Virtual Agent -Konversationen anzuzeigen.       |

### Konfigurieren Sie die Datenschutzrichtlinieneinstellungen für das Patientenportal

Konfigurieren Sie die Datenschutzrichtlinieneinstellungen, damit Benutzer ihre Datenschutzeinwilligung zum Zeitpunkt der Registrierung im Patientenportal erteilen können.

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin oder admin

#### Prozedur

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

#### Richtlinienformular

| Feld                 | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer               | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner der Richtlinie.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Richtlinie hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist POL00001000.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Nummer anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Tabelle „Richtlinie“ [sn_hcls_policy]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a>.</p> |
| Richtlinienkategorie | Dieses Feld muss auf <b>Registrierung</b> festgelegt werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Richtlinientyp       | <p>Typ der Richtlinie.</p> <p>Eine Richtlinie ist einer der folgenden Typen:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Feld                        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Standard:</b> Eine Police, bei der kein Einwilligungsformular von einem Patienten unterzeichnet werden muss.</li> <li>○ <b>Dokumentvorlage:</b> Eine Richtlinie, die die Unterzeichnung eines Einwilligungsformulars durch einen Patienten erfordert.</li> </ul> <p>Mit dem Richtlinientyp „Dokumentvorlage“ wird ein Aufgabenelement erstellt, in dem der Patient das Einwilligungsformular unterzeichnen muss.</p>                                        |
| Gültigkeitsdauer (in Tagen) | Anzahl der Tage, für die die Police gültig ist, nachdem ein Patient die Police unterzeichnet hat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Aktiv                       | Option zum Aktivieren der Datenschutzrichtlinie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Umfang                      | <p>Typ der in der Richtlinie enthaltenen Einwilligung.</p> <p>Wählen Sie für die Datenschutzeinwilligung <b>Datenschutzeinwilligung</b> aus. Andernfalls sollte dieses Feld leer gelassen werden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Dokumentvorlage             | <p>Dokumentvorlage zum Generieren von Standardschreiben oder -dokumenten, die der Police zugeordnet sind.</p> <p>Dieses Feld wird nur verwendet, wenn das Feld Richtlinientyp auf <b>Dokumentvorlage</b> festgelegt ist.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Sie können einer Dokumentvorlage nur eine aktive Richtlinie zuordnen.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core</a>.</p> |
| Link zu externer Richtlinie | Externe Referenz zu der Richtlinie, die in einem Einwilligungsbereich enthalten ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Richtlinienname             | Name zur Identifizierung der Richtlinie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Richtlinieninhalt           | Inhalt der Police, der von Patientenportal- Benutzern zum Zeitpunkt der Registrierung gelesen und akzeptiert werden muss.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

#### 4. Speichern Sie die Einstellungen der Datenschutzrichtlinie.

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

## Konfigurieren Sie die Selbstregistrierungsfunktion im Patientenportal

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

### Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: admin

### Prozedur

1. Geben Sie `sys_properties.list` im Navigationsfilter ein, und öffnen Sie dann die Eigenschaft `sn_hcls.enable_self_registration`.
2. Geben Sie im Feld **Wert** den erforderlichen Wert ein.
  - Geben Sie `true` ein, um die Selbstregistrierungsfunktion im Patientenportal zu aktivieren.
  - Geben Sie `false` ein, um die Selbstregistrierungsfunktion im Patientenportal zu deaktivieren.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

### Knowledge Base für Artikel in konfigurieren Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences

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

Als Benutzer mit der Rolle `sn_hcls.admin` können Sie die Knowledge Base Healthcare and Life Sciences konfigurieren, um zu entscheiden, welche Benutzer, Rollen und Gruppen die Knowledge Base lesen und dazu beitragen können. Standardmäßig können Benutzer mit der Wissensrolle zu beitragen, und alle Benutzer können die Wissensartikel in der Knowledge Base Healthcare and Life Sciences lesen. Weitere Informationen finden Sie im [Setupleitfaden für Knowledge Bases für Knowledge Base-Administratoren und -Manager](#) .

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

### Patientenportal- Widgets konfigurieren

Das in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core enthaltene Patientenportal verwendet Widgets, um Gesundheitsdaten und -informationen für den Patienten zusammenzuführen.

Widgets im Patientenportal sind Service Portal-Widgets, aber im Anwendungsbereich Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verfügbar. Als Benutzer mit der Rolle `sn_hcls.admin` oder `admin` können Sie über das Kontextmenü verschiedene Optionen für ein Widget konfigurieren. Um die für ein Patientenportal -Widget verfügbaren Konfigurationsoptionen anzuzeigen, öffnen Sie die Patientenportal -Seite, wählen die Strg-Taste und klicken mit der rechten Maustaste auf das Widget. Weitere Informationen finden Sie unter [Configure widget instances](#) .



Die folgenden Widgets sind im Patientenportal enthalten.

### Patientenportal- Widgets

| Widget                            | Beschreibung                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Karten-Widget „Terminerinnerung“. | Zeigt die Erinnerung an den nächsten Termin für den angemeldeten Benutzer an.                                                                                           |
| COVID-19- Status-Widget           | Zeigt den Impfstatus für die COVID-19- Impfstoffdosen an, die der angemeldete Benutzer entweder genommen oder sich selbst gemeldet hat, und alle COVID -Testergebnisse. |
| FAQ- Widget                       | Zeigt eine Liste der FAQ-Artikel für einen Patienten an.                                                                                                                |
| Widget „Haushalt“.                | Zeigt eine Liste der Haushaltsmitglieder an, für die der angemeldete Benutzer autorisierter Vertreter ist.                                                              |
| Widget „Nachrichten und Artikel“. | Zeigt eine Liste der Artikel an, die für Patienten zugänglich sind.                                                                                                     |
| Widget „Anforderungen öffnen“.    | Zeigt eine Liste der offenen Anforderungen an, einschließlich der für den Patienten erstellten Gesundheitsfälle.                                                        |
| Widget „Ausstehende Aufgaben“     | Zeigt eine Liste der Aufgaben an, die einem Patienten zugewiesen sind.                                                                                                  |
| Widget „Impfungen“                | Zeigt eine Liste der für den angemeldeten Benutzer empfohlenen Impfstoffe an.                                                                                           |

Weitere Informationen zu verfügbaren Patientenportal- Widgets finden Sie unter [Patientenportal-Widget-Bibliothek](#).

### Einrichten des Prozesses für die Selbstregistrierung im Patientenportal

Sie können den Prozess der Selbstregistrierung für Ihre Patienten im Patientenportal mithilfe einer Service Portal-Seite verwalten.

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

Standardmäßig ist die Serviceportal-Seite „**patient\_registration**“ zum Erstellen eines Kontos im Patientenportal verfügbar. Sie können die Standardseite verwenden, um weitere Felder hinzuzufügen, oder eine eigene Seite erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Service Portal-Seiten](#) .

### Einrichten des Prozesses für die Übermittlung personenbezogener Daten im Patientenportal

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

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie einen Datensatzersteller erstellen, um die Felder für das Formular zu definieren, in dem der Patient seine persönlichen Informationen eingeben kann, und das Formular dann in das Patientenportaleinbetten.

Standardmäßig ist der Datensatzersteller *Enter personal Info* für die Übermittlung wichtiger personenbezogener Daten verfügbar. Sie können den standardmäßigen

Datensatzersteller verwenden, um weitere Felder hinzuzufügen, oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Datensatzersteller](#) .

### **Hinweis:**

Wenn die Anwendung Vaccine Administration Management installiert ist, ist ein anderer Datensatzersteller für die Übermittlung personenbezogener Daten für Impfungen verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten des Prozesses für die Übermittlung personenbezogener Daten für Impfungen](#).

## **Konfigurieren von Healthcare and Life Sciences Virtual Agent -Konversationen zum Anzeigen des Status einer Gesundheitsanforderung**

Die vordefinierte Chatbot-Konversation Healthcare and Life Sciences Virtual Agent ermöglicht es Patienten, den Status ihrer Gesundheitsanforderung anzuzeigen.

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

Virtual Agent verbessert bei Integration mit der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core die Patienten-Experience, indem anforderungsbezogene Fragen sofort beantwortet werden. Während einer virtuellen Konversation kann ein Patient jederzeit eine Interaktion mit einem Servicemitarbeiter anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter [Virtual Agent](#) .

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

Als Administrator können Sie auch ein vordefiniertes Virtual Agent -Thema duplizieren, um es anzupassen und dann zu veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter [Virtual Agent-Themen duplizieren](#) .

## **Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core E-Mail-Benachrichtigungen konfigurieren**

Konfigurieren Sie die Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core E-Mail-Benachrichtigungen, die an Patienten über die Kontoregistrierung im Patientenportalgesendet werden.

Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core enthält die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen.

### **E-Mail-Benachrichtigungen**

| Benachrichtigung                                | Bedingung                                                                                                                     | Empfänger                                                               |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Link zur Bestätigung der Patientenregistrierung | Im Patientenportal wird ein Account erstellt, und der Benutzer muss den Account mit der registrierten E-Mail-ID verifizieren. | Benutzer, der den Account mit der registrierten E-Mail-ID erstellt hat. |

Als Benutzer mit der Rolle „sn\_hcls.admin“ können Sie die E-Mail-Benachrichtigungen für die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**. Weitere Informationen zum Bearbeiten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen [erstellen](#) .

### Konfigurieren Sie ein externes Redox Gesundheitsversorgungssystem als Quellsystem für eine benutzerdefinierte Integration

Aktivieren Sie eine benutzerdefinierte Integrationsanwendung, um Daten mit einem externen Redox -Gesundheitssystem auszutauschen, indem Sie die Quell- und Ziel-IDs des Gesundheitssystems in Ihrer ServiceNow -Instanz konfigurieren.

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin oder admin

#### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Gesundheitsdienstleister können Sie die Quell- und Ziel-IDs eines externen Gesundheitssystems in der Tabelle „Quellsystem“ [sn\_hcls\_source\_system] für eine benutzerdefinierte Integration mit einer Anwendung ServiceNow speichern.

#### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Tabellen**.
2. Suchen Sie in der Spalte **Name** der Tabellenliste nach sn\_hcls\_source\_system.
3. Wählen Sie **Quellsystem** aus der **Spalte Bezeichnung** aus.
4. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Formular** anzeigen.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

#### Quellsystemformular

| Feld       | Beschreibung                                                                                                                                                        |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Quellen ID | ID des externen Redox Gesundheitsversorgungssystems, das für die Verarbeitung einer eingehenden API-Antwort vom -System an Ihre ServiceNow -Instanz verwendet wird. |
| Ziel-ID    | ID des externen Redox Gesundheitsfürsorgesystems, das zum Senden einer ausgehenden API-Anforderung an das System von Ihrer ServiceNow -Instanz verwendet wird.      |
| Quelle     | Name, um das externe Gesundheitsfürsorgesystem Redox als Quellsystem in Ihrer Instanz ServiceNow zu identifizieren.                                                 |

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

#### B2B2C mit Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

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

Das B2B-Modell (Business-to-Business) unterstützt Kunden-Accounts und die Kontakte in diesen Accounts. Mit dem B2C-Modell (Business-to-Consumer) können Sie einzelne Verbraucher unterstützen. Diese Modelle werden standardmäßig in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core unterstützt.

Mit dem B2B2C-Modell können Sie Geschäftskunden und Drittpartei-Vertriebspartner unterstützen, die wiederum die Endverbraucher unterstützen. Dieses Modell muss für die Verwendung mit Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core manuell aktiviert werden.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie B2B2C für die Verwendung mit Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core aktivieren, indem Sie Customer Data Models konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Customer Data Models for B2B2C](#).

Konfigurieren Sie Customer Data Models für B2B2C, um Kontakten von Accounts das Öffnen von Gesundheitsfällen im CSM-Portal zu ermöglichen, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Installieren Sie das Plugin „Customer Data Models for B2B2C“ für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core
2. Konfigurieren Sie die zugehörige Liste „Account-Verbraucher“, um Account-Verbraucher für B2B2C in hinzuzufügen Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core
3. Weisen Sie die Fall-Viewer-Rolle für Kontakte in B2B2C in zu Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core
4. Erstellen Sie eine Tabelle für B2B2C in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core
5. Erstellen Sie in einen Datensatzersteller für B2B2C Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core
6. Fügen Sie dem Portal CSM einen Datensatzersteller für B2B2C in Healthcare and Life Sciences Service Management Core hinzu

### **Installieren Sie das Plugin „Customer Data Models for B2B2C“ für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core**

Installieren Sie das Plugin „Customer Data Models for B2B2C“, um Kundendatenmodelle für B2B2C mit Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core zu aktivieren.

### **Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: admin

### **Prozedur**

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

### **Konfigurieren Sie die zugehörige Liste „Account-Verbraucher“, um Account-Verbraucher für B2B2C in hinzuzufügen Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core**

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

## Vorbereitungen

Das Plugin „Customer Data Models for B2B2C“ muss installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter [Installieren Sie das Plugin „Customer Data Models for B2B2C“ für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

Erforderliche Rolle: admin

## Prozedur

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

## Ergebnisse

Die zugehörige Liste Verbraucher wird dem Account-Formular hinzugefügt.

## Nächste Maßnahme

Weisen Sie die Fall-Viewer-Rolle für Kontakte zu. Weitere Informationen finden Sie unter [Weisen Sie die Fall-Viewer-Rolle für Kontakte in B2B2C in zu Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

## Weisen Sie die Fall-Viewer-Rolle für Kontakte in B2B2C in zu Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

Kontakte müssen über die Rolle „sn\_hcls.case\_viewer“ verfügen, um Lesezugriff auf Gesundheitsfallfelder zu erhalten.

## Vorbereitungen

Konfigurieren Sie die zugehörige Liste „Account-Verbraucher“, um Account-Verbraucher hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie die zugehörige Liste „Account-Verbraucher“, um Account-Verbraucher für B2B2C in hinzuzufügen Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

Erforderliche Rolle: admin

## Prozedur

1. Navigieren zu **Benutzeradministration > Benutzer**.
2. Wählen Sie einen Benutzer aus.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Rollen.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Fügen Sie **sn\_hcls.case\_viewer** der Rollenliste hinzu.

## Ergebnisse

Kontakte haben jetzt Lesezugriff auf Gesundheitsfallfelder zur Verwendung mit B2B2C.

## Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Tabelle zur Verwendung mit B2B2C. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie eine Tabelle für B2B2C in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

## Erstellen Sie eine Tabelle für B2B2C in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

Erstellen Sie eine Tabelle, die die Tabelle „Gesundheitsfall“ erweitert.

### Vorbereitungen

Weisen Sie die Fall-Viewer-Rolle für Kontakte zu. Weitere Informationen finden Sie unter [Weisen Sie die Fall-Viewer-Rolle für Kontakte in B2B2C in zu Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

Erforderliche Rolle: admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core Falltabelle muss erweitert werden, damit neue Fälle erstellt werden können.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinitionen > Tabellen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Formular eine Bezeichnung ein.
4. Legen Sie das Feld **Erweitert Tabelle** auf die **Falltabelle Gesundheitsfürsorge** fest.
5. Fügen Sie in der zugehörigen Liste Steuerungen die Benutzerrolle **sn\_customerservice.customer** hinzu.

### Ergebnisse

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

### Nächste Maßnahme

Erstellen Sie einen Datensatzersteller zur Verwendung mit B2B2C. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie in einen Datensatzersteller für B2B2C Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

## Erstellen Sie in einen Datensatzersteller für B2B2C Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

Erstellen Sie einen Datensatzersteller zur Verwendung mit B2B2C.

### Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Tabelle zur Verwendung mit B2B2C. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie eine Tabelle für B2B2C in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

Erforderliche Rolle: admin

### Prozedur

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

#### **Hinweis:**

Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter [Create a record producer](#) .

4. Klicken Sie auf **Speichern**, und öffnen Sie den Datensatz erneut.

5. Gehen Sie in den zugehörigen Links wie folgt vor:

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

**i Hinweis:**

Weitere Informationen zu Variablen finden Sie unter [Variables to collect data for record producer fields](#).

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

**Variablen**

| Variable         | Typ              | Referenz         |
|------------------|------------------|------------------|
| Account          | Referenz         | customer_account |
| Kontakt          | Referenz         | customer_contact |
| Verbraucher      | Referenz         | csm_consumer     |
| Kurzbeschreibung | Einzeiliger Text | N/V              |

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

i. Geben Sie unter **Frage** eine Frage an, die dem Endbenutzer die verfügbaren Optionen erläutert.

Geben Sie für die Variable Account beispielsweise **Select the account**(Konto auswählen) ein.

ii. Geben Sie in **Name** die Variable ein, auf die verwiesen wird.

Geben Sie beispielsweise für die Variable Account den Namen **account** ein.

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

6. Navigieren Sie zurück zum von Ihnen erstellten Datensatzersteller.

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

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

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

## Ergebnisse

Der Datensatzersteller wird erstellt.

## Nächste Maßnahme

Fügen Sie Ihren Datensatzersteller dem CSM-Portal hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter [Fügen Sie dem Portal CSM einen Datensatzersteller für B2B2C in Healthcare and Life Sciences Service Management Core](#) hinzu.



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

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

### Vorbereitungen

Erstellen Sie einen Datensatzersteller zur Verwendung mit B2B2C. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie in einen Datensatzersteller für B2B2C Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

Erforderliche Rolle: admin

### Prozedur

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

### Ergebnisse

Ihr Datensatzersteller wird dem CSM-Portal hinzugefügt.

### Verschlüsselungsoptionen in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core bietet Verschlüsselungsunterstützung, um vertrauliche Informationen zu schützen.

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

Die Option [ Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise in Now Platform wird in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core ] unterstützt.

### Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise

Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise bietet eine erweiterte Verschlüsselungsfunktion im Vergleich zum Verschlüsselungssupport und nutzt das Key Management Framework (KMF).

Wenn Sie als Administrator die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core installieren, werden die Kryptomodule und Verschlüsselungskonfigurationen zum Verschlüsseln vertraulicher Felder zusammen mit KMF automatisch installiert. Zum Verwalten und Überwachen von kryptografischen Vorgängen in Ihrer ServiceNow

-Instanz können Sie als Administrator das Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise -Plugin (com.glide.now.platform.encryption) optional aktivieren.

Weitere Informationen zum Abrufen von Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise finden Sie unter [Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise aktivieren](#) . Weitere Informationen zum Auswählen des übergeordneten Kryptografiemoduls finden Sie unter [Kryptografische Module erstellen](#) .

Weitere Informationen zu Column Level Encryption Standard und Column Level Encryption Enterprise finden Sie unter .

### **Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verschlüsselte Felder**

| Tabelle              | Feld                   |
|----------------------|------------------------|
| sn_hcls_allergy      | record_date            |
| sn_hcls_allergy      | onset_date             |
| sn_hcls_allergy      | onset_age              |
| sn_hcls_claim_header | „billed_drg_code“      |
| sn_hcls_claim_header | service_provider_id    |
| sn_hcls_claim_header | Name                   |
| sn_hcls_claim_header | „payment_date“         |
| sn_hcls_claim_header | adjudiziert_datum      |
| sn_hcls_claim_header | accept_date            |
| sn_hcls_claim_header | Patient_account_no     |
| sn_hcls_claim_header | übermitteltes_datum    |
| sn_hcls_claim_header | medizinische_record_no |
| sn_hcls_claim_line   | service_start_date     |
| sn_hcls_claim_line   | ursprüngliche_tcn      |
| sn_hcls_claim_line   | service_end_date       |

Automatische Übersetzung

## Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verschlüsselte Felder (Fortsetzung)

| Tabelle                     | Feld           |
|-----------------------------|----------------|
| sn_hcls_claim_line          | ndc_code       |
| sn_hcls_claim_line          | Zahncode       |
| sn_hcls_claim_line          | „revenue_code“ |
| sn_hcls_claim_line          | line_title     |
| sn_hcls_condition           | record_date    |
| sn_hcls_condition           | onset_age      |
| sn_hcls_condition           | onset_date     |
| sn_hcls_encounter           | end_time       |
| sn_hcls_encounter           | start_time     |
| sn_hcls_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_medikation          | reason_desc    |
| sn_hcls_medikation          | status_reason  |

Automatische Übersetzung

## Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verschlüsselte Felder (Fortsetzung)

| Tabella                         | Feld                |
|---------------------------------|---------------------|
| sn_hcls_medikation              | effektiv_datum_zeit |
| sn_hcls_medikation              | reason_code         |
| sn_hcls_medikation              | start_date          |
| sn_hcls_medikation              | end_date            |
| sn_hcls_medikation_prescription | external_id         |
| sn_hcls_medikation_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_patent                  | work_phone          |
| sn_hcls_patent                  | Name                |
| sn_hcls_patent                  | Geburtsdatum        |
| sn_hcls_patent                  | Beruf               |
| sn_hcls_patent                  | Middle_name         |
| sn_hcls_patent                  | external_id         |

Automatische Übersetzung

## Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verschlüsselte Felder (Fortsetzung)

| Tabelle              | Feld                  |
|----------------------|-----------------------|
| sn_hcls_patent       | primary_email         |
| sn_hcls_patent       | sekundäre_email       |
| sn_hcls_patent       | address_line          |
| sn_hcls_patent       | „favor_name“.         |
| sn_hcls_patent       | ehestatus             |
| sn_hcls_patent       | ssn                   |
| sn_hcls_patent       | Rennen                |
| sn_hcls_patent       | Ethnizität            |
| sn_hcls_patent       | given_name            |
| sn_hcls_patent       | mobile_phone          |
| sn_hcls_patent       | home_phone            |
| sn_hcls_patent       | verstorben_datum_zeit |
| sn_hcls_patent       | guarantor_id          |
| sn_hcls_practitioner | sekundäre_email       |
| sn_hcls_practitioner | Name                  |
| sn_hcls_practitioner | external_id           |
| sn_hcls_practitioner | „favor_name“.         |
| sn_hcls_practitioner | mobile_phone          |

Automatische Übersetzung

## Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verschlüsselte Felder (Fortsetzung)

| Tabella                 | Feld                       |
|-------------------------|----------------------------|
| sn_hcls_practioner      | work_phone                 |
| sn_hcls_practioner      | given_name                 |
| sn_hcls_practioner      | Geburtsdatum               |
| sn_hcls_practioner      | work_email                 |
| sn_hcls_practioner      | primary_email              |
| sn_hcls_practioner      | home_phone                 |
| sn_hcls_pre_auth_header | date_fax_received          |
| sn_hcls_pre_auth_header | date_fax_received          |
| sn_hcls_pre_auth_header | primary_preauth_num        |
| sn_hcls_pre_auth_header | sekundäre_preauth_num      |
| sn_hcls_pre_auth_header | valid_from                 |
| sn_hcls_pre_auth_header | Grund                      |
| sn_hcls_pre_auth_header | notes                      |
| sn_hcls_pre_auth_header | approved_date              |
| sn_hcls_pre_auth_header | valid_to                   |
| sn_hcls_procedure       | Durchgeführt_Datum_Uhrzeit |

## Einrichten von Arbeitsbereich für die Bearbeitung von Anforderungen im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen

Richten Sie Healthcare Workspace ein, damit Mitarbeiter im Gesundheitswesen Patienteninformationen anzeigen und Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen verwalten können.

Automatische Übersetzung

## Healthcare Workspace für die Bearbeitung von Anfragen an die Gesundheitsfürsorge einrichten

| Aufgabe                                                                                         | Beschreibung                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Konfigurieren Sie Patienteninformationen in Arbeitsbereich „Gesundheitswesen“..</a> | Konfigurieren Sie die zugehörige Liste Patienteninformationen im Gesundheitswesen-Arbeitsbereich, der von Mitarbeitern des Gesundheitswesens verwendet wird. |
| <a href="#">Zeigen Sie Patienteninformationen zu einem Gesundheitsfall an.</a>                  | Ermöglichen Sie Mitarbeitern des Gesundheitswesens, relevante Patienteninformationen in einem Gesundheitsfall anzuzeigen.                                    |

### **Hinweis:**

Weitere Informationen zu den Aufgaben, die zum Einrichten des Arbeitsbereichs für das Gesundheitswesen für Service Desk-Mitarbeiter erforderlich sind, finden Sie unter [Konfigurierbaren Arbeitsbereich einrichten](#) .

### **Patienteninformationen in Healthcare Workspace konfigurieren**

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

Healthcare Workspace, der von Mitarbeitern im Gesundheitswesen verwendet wird, ist konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie die zugehörige Liste Patienteninformationen mit UI Builder konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erkunden](#) .

Standardmäßig werden Patienteninformationen in Interaktionen angezeigt, die Patienten zugeordnet sind. Sie können konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM so konfigurieren, dass Patienteninformationen für einen Gesundheitsfall angezeigt werden. Außerdem können Sie die zugehörige Liste Patienteninformationen für einen bestimmten Gesundheitsfall und eine bestimmte Benutzerrolle konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen von Patienteninformationen zu einem Gesundheitsfalltyp im Arbeitsbereich „Gesundheit“](#).

### **Anzeigen von Patienteninformationen zu einem Gesundheitsfalltyp im Arbeitsbereich „Gesundheit“**

Verbessern Sie die Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern und die Qualität der Patienteninteraktionen, indem Sie Service Desk-Mitarbeitern im Gesundheitswesen relevante Patienteninformationen innerhalb eines Falls anzeigen lassen, der den Falltyp „Gesundheit“ erweitert.

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



## Konfigurationsaufgaben zum Anzeigen von Patienteninformationen zu einem Gesundheitsfall

| Aufgabe                                                                             | Beschreibung                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Erweitern Sie die Gesundheitsfalltabelle an.                                        | Erweitern Sie die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn_hcls_case], um einen Falltyp zum Anzeigen von Patienteninformationen in Fällen im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen zu erstellen. |
| Richten Sie das Interaktionsformular ein, um Gesundheitsfürsorgefälle zu erstellen. | Fügen Sie eine UI-Aktion zum Erstellen eines Falls hinzu, damit Service Desk-Mitarbeiter einen Gesundheitsfall aus einer Interaktion erstellen können.                                |
| Erstellen Sie ACL-Regeln für die erweiterte Falltabelle „Gesundheit“.               | Erstellen Sie Zugriffskontrolllistenregeln (ACL), um den entsprechenden Benutzern und Anwendungen den Zugriff auf Gesundheitsfälle zu ermöglichen.                                    |

### Erweitern Sie die Gesundheitsfalltabelle

Erweitern Sie die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn\_hcls\_case], um einen Falltyp zum Anzeigen von Patienteninformationen in Fällen im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen zu erstellen.

### Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Tabellen**.
2. Klicken Sie in der Liste „Tabellen“ auf **Neu**.
3. Geben Sie die Details des neuen Tabellendatensatzes ein.  
Weitere Informationen finden [Sie unter Tabelle erstellen](#) .
4. Klicken Sie im Feld **Erweitert Tabelle** auf das Suchsymbol  und suchen Sie nach der Tabelle sn\_hcls\_case, und wählen Sie sie aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

### Konfigurieren von Interaktionen für Gesundheitsfalltypen

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

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

**i Hinweis:**

Service Desk-Mitarbeiter verwenden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für die Lösung von Gesundheitsfällen. Um UI-Aktionen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zu verwenden, muss jede UI-Aktion eine entsprechende Formularaktion haben. Weitere Informationen finden Sie [unter Formularaktionen in CSM Configurable Workspace einrichten](#) .

**Erstellen von ACL-Regeln für den Zugriff auf Gesundheitsfälle**

Sie können Zugriffskontrolllistenregeln erstellen, um Benutzern und Anwendungen den Zugriff auf Gesundheitsfälle zu ermöglichen.

Verwalten Sie als Benutzer mit der Rolle „sn\_hcls.admin“ den Zugriff auf die Tabellen, die aus der Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn\_hcls\_case] erweitert wurden, indem Sie ACL-Regeln erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [ACL-Regeln erstellen](#) .

**i Hinweis:**

Die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn\_hcls\_case] und ihre erweiterten Tabellen befinden sich in der bereichsbezogenen Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core. Um ACL-Regeln für die Gesundheitsfalltabellen zu erstellen, müssen Sie die [Zugriffskontrollregeln in Anwendungsverwaltungs-Apps](#) befolgen.

**Gesundheitsbezogene Anforderungen in verwalteten Arbeitsbereich**

Als Gesundheitsmitarbeiter können Sie Healthcare Workspace verwenden, um Anforderungen von Patienten per Chat oder Telefon anzunehmen und Patienteninformationen anzuzeigen.

**Healthcare Workspace Aufgaben verwalten**

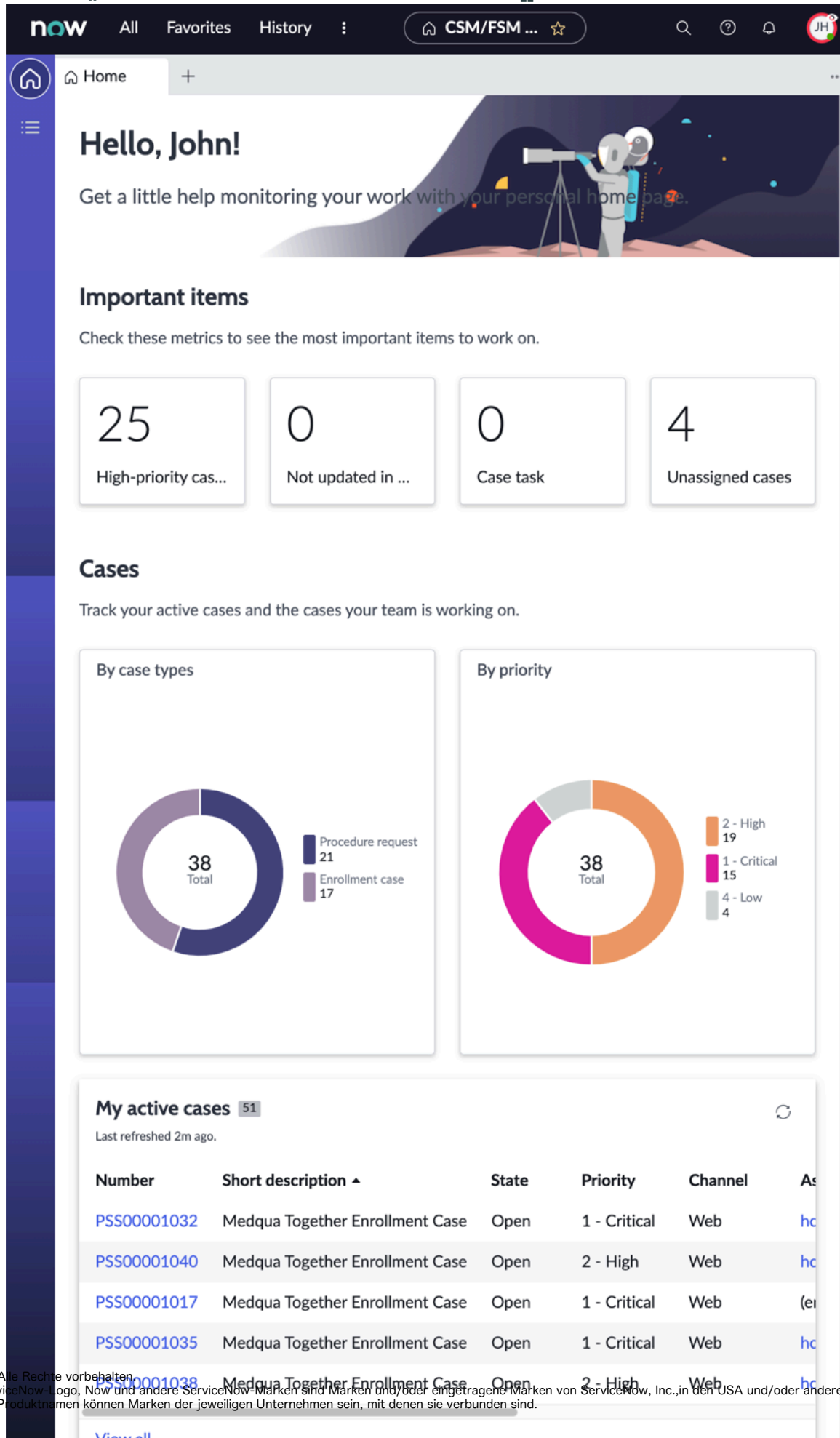
| Aufgabe                                                                                        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Greifen Sie auf zu Arbeitsbereich -Zielseite.</a>                                  | Verwenden Sie die Zielseite in Arbeitsbereich, um Gesundheitsfälle schnell zu durchsuchen und darauf zuzugreifen.                                                                                                                                     |
| <a href="#">Reagieren Sie auf eine Gesundheitsanfrage.</a>                                     | Akzeptieren Sie ein Arbeitselement, und verwenden Sie einen Interaktionsdatensatz, um auf eine Gesundheitsanfrage zu antworten.                                                                                                                       |
| <a href="#">Ordnen Sie einen Patientendatensatz einer Interaktion in zu Arbeitsbereich an.</a> | Suchen Sie in einer Interaktion nach den Patienteninformationen, überprüfen und bestätigen Sie die Informationen, und füllen Sie dann die Informationen in der Interaktion aus, um eine Anfrage im Zusammenhang mit der Gesundheitsfürsorge zu lösen. |
| <a href="#">Zeigen Sie Patienteninformationen in an Arbeitsbereich.</a>                        | Zeigen Sie die Details eines Patienten in Healthcare Workspace an.                                                                                                                                                                                    |

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

Als Gesundheitsmitarbeiter können Sie die Zielseite von Arbeitsbereich verwenden, um schnell nach Fällen im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen zu suchen und darauf zuzugreifen.

Die Zielseite der Gesundheitsfürsorgefälle in Arbeitsbereich bietet eine Übersicht über Ihre neuen und zugewiesenen Gesundheitsfälle, Gesundheitsfälle mit hoher Priorität und Gesundheitsfälle, die Ihren Gruppen zugewiesen sind.

## Zielseite „Fälle im Gesundheitswesen Arbeitsbereich“ [1].



## Zielseite aufrufen und verwenden

Um auf Arbeitsbereich für Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle > HCLS-Servicemanagement > Arbeitsbereich „Gesundheitswesen“**.

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

Auf der Zielseite von Arbeitsbereich können Service Desk-Mitarbeiter:

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

## Anzeigen von Daten

Standardmäßig zeigt Arbeitsbereich Daten in den folgenden Abschnitten an:

- [Wichtige Elemente](#)
- [Fälle](#)
- [Meine aktiven Fälle](#)

### Hinweis:

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

#### Wichtige Elemente

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

#### Fälle

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

#### Meine aktiven Fälle

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

### Hinweis:

Die Zielseite Arbeitsbereich für Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen ist mit der Zielseite Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM identisch. Daher werden möglicherweise zusätzliche Informationen basierend auf der von Ihrem Administrator eingerichteten Konfiguration angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM -Zielseite](#) .

## Beantwortung von Gesundheitsanforderungen

Als Gesundheitsmitarbeiter können Sie auf Anfragen zur Gesundheitsversorgung reagieren, um die von einem Patienten angesprochenen Probleme zu lösen.

Patienten können eine Gesundheitsanfrage per Telefon oder Chat übermitteln. Als Gesundheitsdienstleister können Sie auf Gesundheitsanforderungen reagieren, indem Sie ein Arbeitselement von einem Patienten annehmen oder auf die Interaktionsdatensätze zugreifen, in denen Arbeitselemente gespeichert werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Interaction Management](#) .

### Ordnen Sie einen Patientendatensatz einer Interaktion in zu Arbeitsbereich

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_hcls.healthcare\_agent, sn\_hcls.manager

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

### Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > HCLS-Servicemanagement > Arbeitsbereich „Gesundheitswesen“**.
  2. Navigieren zu **Lists > Interaktionen > Meine Interaktionen**.
  3. Klicken Sie auf den Link zu der Interaktion, der Sie einen Patientendatensatz zuordnen möchten.
  4. Klicken Sie im Interaktionsformular auf **Patient verifizieren**.
  5. Geben Sie **im Dialogfeld „Patient überprüfen“ im Feld Nach Name, Telefonnummer oder Datensatznummer** suchen die Patientendaten ein.  
Sie können nach dem Patienten anhand seines Namens, seiner Telefonnummer, seiner E-Mail-Adresse, seines Geburtsdatums oder seiner MRN suchen. Das Feld Nach **Name, Telefonnummer oder Datensatznummer** suchen verwendet eine Typeahead-Suchfunktion, die die Ergebnisse in einer Liste anzeigt und die Ergebnisse einschränkt, wenn weitere Zeichen eingegeben werden. Mehrere Anzeigefelder in den Suchergebnissen helfen bei der Differenzierung von Patienten. Bei der Suche nach einer Datensatznummer wird der dem Datensatz zugeordnete Patient in den Suchergebnissen zurückgegeben. Um die Suchergebnisse zu löschen, löschen Sie Zeichen im Feld Nach **Name, Telefonnummer oder Datensatznummer** suchen.
- i Hinweis:**  
Die Typeahead-Suchfunktion funktioniert nur, wenn die Verschlüsselungsfunktion deaktiviert ist. Wenn die Verschlüsselungsfunktion aktiviert ist, müssen Sie das genaue Stichwort eingeben, z. B. Vorname, Nachname, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Geburtsdatum oder MRN, um den Patientendatensatz zu finden.
6. Klicken Sie im Dialogfeld „Patient verifizieren“ auf **Fertig**.

**i Hinweis:**

Wenn Sie einen Patientendatensatz nicht finden können, können Sie einen Patientendatensatz innerhalb einer Interaktion erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie einen Patientendatensatz in Arbeitsbereich](#).

7. Klicken Sie im Interaktionsformular auf **Speichern**.

**Ergebnisse**

Die zugehörige Liste Patienteninformationen wird im Interaktionsformular angezeigt, in dem Sie die Details des Patienten anzeigen können. Die zugehörige Liste Patienteninformationen wird auch in den Gesundheitsfällen angezeigt, die der Interaktion zugeordnet sind.

**Erstellen Sie einen Patientendatensatz in Arbeitsbereich**

Erstellen Sie einen Patientendatensatz aus einer Interaktion in Arbeitsbereich.

**Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: sn\_hcls.healthcare\_agent, sn\_hcls.manager

**Prozedur**

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

**Ergebnisse**

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

**Anzeigen von Patienteninformationen in Arbeitsbereich**

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

Die zugehörige Liste Patienteninformationen in Arbeitsbereich enthält mehrere Details zu einem Patienten, die eine 360-Grad-Ansicht des Patienten ermöglichen. Die zugehörige Liste wird in den Formularen „Interaktion“ und „Gesundheitsfall“ angezeigt.

**i Hinweis:**

Ihr Administrator kann Arbeitsbereich so konfigurieren, dass die Patienteninformationen mithilfe von UI Builder geändert werden. In diesem Thema wird die Standardansicht für Patienteninformationen erläutert. Weitere Informationen zu UI Builder finden Sie unter [UI Builder](#).

## Patienteninformationen

**Gilly Wood**  
Aug 13, 1976, age 46

MRN: 123 674 9999 | SSN: XXX XXXX 9999  
Cell phone: +1 798 282 7777 | Home phone: +1 798 282 7777  
Email: g.wood@mailinator.com  
Home Address: 1234 Helathy Street, Santa Clara, CA 94555

**Insurance details**  
**United Healthcare**  
Group Number: GRP-4523-000 | Member ID: MM-8452-000  
Company Code: CC-X34D-000

**Household members**

- Jack Warren (Spouse, Emergency Contact)
- Jill Warren (Daughter)
- Jose Warren (Son)

**Health conditions:** 3  
**Medications:** 6  
**Active allergies:** 3  
**Recent immunizations:** 6

**Cases overview**

| Complete | Pending | Rejected | New |
|----------|---------|----------|-----|
| 13       | 5       | 13       | 13  |

**Claims overview**

| Complete | Pending | Rejected | New |
|----------|---------|----------|-----|
| 15       | 5       | 15       | 8   |

**Recent Interactions** (Last updated 2h ago)

| Number     | Created                 | Short description   |
|------------|-------------------------|---------------------|
| IMS0000192 | Feb 7, 2021 7:47:13 AM  | Appointment needed  |
| IMS0000193 | Jan 26, 2021 3:39:08 PM | Prescription Refill |
| IMS0000194 | Jan 6, 2021 1:17:05 PM  | Configure MyChart   |
| IMS0000194 | Jan 6, 2021 1:17:05 PM  | Cancel Appointment  |

**Appointments** (Last updated 2h ago)

| Number    | Assigned to | Short description   | Status      |
|-----------|-------------|---------------------|-------------|
| CS0000192 | Andrew      | Appointment needed  | In Progress |
| CS0000193 | Andrea      | Prescription Refill | In Progress |
| CS0000194 | Blaine      | Configure MyChart   | In Progress |
| CS0000194 | Cassidy     | Cancel Appointment  | In Progress |

### Patienteninformationen, die in angezeigt werden Arbeitsbereich

| Details                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personendetails          | Persönliche Details des Patienten, einschließlich Name, Geburtsdatum, Sozialversicherungsnummer (SSN), private Telefonnummer, E-Mail-ID und Privatadresse.                                                       |
| Versicherungsdetails     | Versicherungsdetails des Patienten, einschließlich Mitgliedsnummer, Gültig-ab-Datum, RxBin-Nummer, RxGroup-Nummer, Gruppennummer, Gültig-bis-Datum, RxPCN-Nummer und Name des Abonnenten.                        |
| Mitglieder des Haushalts | Mitglieder des Haushalts, die dem Patienten zugeordnet sind<br><br>Klicken Sie auf den Namen oder die Zuständigkeit des Mitglieds, um die Beziehungsdetails des Haushaltsmitglieds mit dem Patienten anzuzeigen. |
| Regeln                   | Anzahl der beim Patienten beobachteten Gesundheitsbedingungen.<br><br>Klicken Sie auf die Zahl, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Bedingungen anzuzeigen.                                             |
| Medikamente              | Anzahl der vom Patienten eingenommenen Medikamente                                                                                                                                                               |

Automatische Übersetzung



**Patienteninformationen, die in angezeigt werden Arbeitsbereich (Fortsetzung)**

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

## Fallzusammenfassung mit Now Assist

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

Die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core nutzt die generativen KI-Fähigkeiten von Now Assist aus Customer Service Management, um eine Fallzusammenfassung in Arbeitsbereich bereitzustellen.

Die Fallzusammenfassung bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung aller Arten von HCLS-Fällen, die das Fallproblem, die ergriffenen Maßnahmen und die Lösungsdetails enthält. Mit dieser Kompetenz können Sie Folgendes tun:

- Generieren Sie eine erste Zusammenfassung eines Falls, damit Sie den Kontext des Falls verstehen können.
- Fassen Sie die gesamte Arbeit zusammen, die an einem Fall durchgeführt wurde.

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

- sn\_customerservice\_agent
- sn\_customerservice.consumer\_agent

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

## Fallzusammenfassung in HCLS verwenden

The screenshot displays the ServiceNow interface for a case titled "Experiencing critical issues with ventilator functionality; immediate assistance required." The interface is divided into several sections:

- Request details:**
  - Opened by: [User]
  - Opened: 2023-12-05 21:37:18
  - Issue type: Electrical issue
  - Organization: Solana Hospital Div
  - Product: ACME Corporation GEN 200 Crosser Generator
  - Short description: Experiencing critical issues with ventilator functionality; immediate assistance required.
- Device details:**
  - Name: ACME Corporation GEN 200 Crosser Generator 001-0001
  - State: Installed
  - Risk score: Medium (Score: 9)
  - Manufacturer: ACME Corporation
  - Serial number: 001-0001
  - Installed date: 2023-12-04
  - Last serviced date: [Blank]
- Compose:** A section for adding comments with a text input field and a "Post Comments" button.
- Activity:** A timeline of events showing:
  - maint** (Work notes • 2023-12-05 21:50:32): Erratic pressure fluctuations during inhalation and exhalation cycles, and alarms failing to trigger appropriately with ACME Corporation GEN 200. (Show more)
  - maint** (Field changes • 2023-12-05 21:37:18): Opened by: maint, State: New, Impact: 3 - Low, Priority: 4 - Low.

Der Fallzusammenfassungsbereich wird auf der Registerkarte Übersicht angezeigt.

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

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung

- Arbeitsnotizen
- Zusätzliche Kommentare

The screenshot displays the ServiceNow interface for a case titled "Experiencing critical issues with ventilator functionality; immediate assistance required." The interface is divided into several sections:

- Overview:** Contains a summary of the issue: "Erratic pressure fluctuations during inhalation and exhalation cycles, and alarms failing to trigger appropriately with ACME Corporation GEN 200 Crosser Generator ventilator." It also shows the date and time of the last update: "Updated 2023-12-11 17:16:00".
- Request details:** Provides information about the request, including the organization (Solana Hospital Div), issue type (Electrical issue), and product (ACME Corporation GEN 200 Crosser Generator).
- Device details:** Lists the device name (ACME Corporation GEN 200 Crosser Generator 001-0001), manufacturer (ACME Corporation), and other relevant details.
- Compose:** A section for adding comments or work notes, with a text input field and a "Post Comments" button.
- Activity:** A section showing recent updates to the case, including a "Field changes" update from "maint" on 2023-12-05 21:37:18.

Die Zusammenfassung wird nach der Generierung im Fallzusammenfassungsbereich angezeigt. Benutzer können Feedback geben und die Zusammenfassung für ihre Arbeitsnotizen freigeben.

### **Hinweis:**

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

Weitere Informationen zur Verwendung dieser Fähigkeit finden Sie unter [Summarize a case by using Now Assist for Customer Service Management \(CSM\)](#).

Informationen zum Konfigurieren von Now Assist für die Verwendung der Kompetenz „Fallzusammenfassung“ finden Sie unter [Configure Now Assist for Customer Service Management \(CSM\)](#).

## **Patientenportal für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences verwenden**

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

Als Benutzer mit der Rolle sn\_hcls.patent können Sie auf die Patientenportal -Seite zugreifen [sich im registrieren Patientenportal](#). Um mit dem Patientenportal zu beginnen, müssen Sie möglicherweise zuerst die Datenschutzrichtlinie Ihrer Gesundheitsorganisation akzeptieren und dann [die wichtigsten personenbezogenen Daten eingeben](#).

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

## Patientenportal -Seite

**HELLO, JANE**  
Managing your health has never been easier.

Your next appointment is on Jan 21, Wednesday at 4:00 p.m. [View details](#)

### Track your priorities

#### Pending to-dos

[View all](#)

- Procedure consent for TPA surgery  
HC008953 • an hour
- HIPAA consent  
HC006850 • 4d

#### Open requests

[View all](#)

- Specialty referral  
REQ08953 • an hour
- Patient services program  
REQ06850 • 4d

#### Vaccinations

[View all](#)

It's time to schedule these vaccinations

- Influenza Afluria
- HepA (Havrix, Vagta)

[Schedule vaccination](#)

#### COVID-19 status

[View details](#)

Scan the QR code to share your COVID-19 status

Vaccination status

**Complete** ✓

Test result

**Negative** ✓

Test conducted on 04-04-2021

[Report test result](#)

#### Household

[View all](#)

| Member                   | Appointments | To dos | Vaccinations | Requests |
|--------------------------|--------------|--------|--------------|----------|
| JD Julie Doe<br>Daughter | 3            | 2      | 2            | 1        |
| JD Jack Doe<br>Son       | 3            | 2      | 2            | 1        |

Automatische Übersetzung

Abhängig von den vom Administrator festgelegten Konfigurationen können Sie als Patient die folgenden Aufgaben über das Patientenportalausführen:

**Zeigen Sie die Erinnerung für den nächsten Termin an**

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

### Aufgaben anzeigen und abschließen

Überprüfen und signieren Sie Dokumente und andere Aufgaben, einschließlich Überprüfen und Hinzufügen oder Aktualisieren von Versicherungsinformationen aus Ihrer Aufgabenliste. Sie können alle ausstehenden und geschlossenen Aufgaben anzeigen, indem Sie im Abschnitt „Ausstehende Aufgaben“ der Patientenportal-Seite auf **Alle** anzeigen klicken.

### Anforderungen anzeigen

Zeigen Sie offene Anforderungen an, einschließlich Gesundheitsfälle, die Ihnen und Ihren autorisierten Haushaltsmitgliedern zugeordnet sind. Sie können auf eine Anforderung klicken, um den Status und andere Details anzuzeigen, Dokumente anzuhängen und Kommentare zu veröffentlichen. Sie können alle ausstehenden und geschlossenen Anforderungen anzeigen, indem Sie im Abschnitt „Offene Anforderungen“ der Patientenportal-Seite auf **Alle** anzeigen klicken.

### Zeigen Sie vorgeschlagene Impfungen an, und planen Sie sie

Zeigen Sie vorgeschlagene Impfungen an, die Sie selbst planen können. Abhängig von den vom Portaladministrator konfigurierten Patientenportal-Einstellungen können Sie die für Sie vorgeschlagenen Impfungen im Abschnitt „Impfungen“ der Patientenportal-Homepage planen, indem Sie auf **Impfplanung** klicken. Wählen Sie im Formular „Impfung planen“ die Details zu Impfung, Ort und Zeitfenster aus.

#### **Hinweis:**

Der Abschnitt „Impfungen“ wird nur angezeigt, wenn Ihr Administrator die Anwendung Vaccine Administration Management installiert hat. Weitere Informationen finden Sie unter [Vaccine Administration Management verwenden](#).

### Zeigen Sie den COVID-19- Impfstatus an

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

#### **Hinweis:**

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

### Mitglieder des Haushalts anzeigen

Zeigen Sie Ihre Haushaltsmitglieder und deren Details an, einschließlich bevorstehender Termine, Aufgaben, Anzahl der ausstehenden Impfungen und offenen Anfragen.

### Zeigen Sie Termine an

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

### Fordern Sie Gesundheitsdienstleistungen an

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

### Greifen Sie auf Selfservice-Ressourcen zu

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

### Greifen Sie auf Artikel und häufig gestellte Fragen zu

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

Die Homepage des Patientenportals bietet auch Menüoptionen zum Anzeigen und Planen Ihrer Termine, zum Anzeigen Ihrer offenen und geschlossenen Aufgaben und Gesundheitsanforderungen sowie zum Anfordern von Gesundheitsdiensten.

Registrierung im Patientenportal

Als Patient können Sie ein Konto in einem Patientenportal erstellen, um Ihre Gesundheitsdienstleistungen online in Anspruch zu nehmen, einschließlich der Planung Ihrer Impfungen.

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

Eingabe wichtiger personenbezogener Daten im Patientenportal

Als Patient können Sie, nachdem Sie sich in Ihrem Patientenportal registriert haben, Ihre personenbezogenen Daten angeben, um Organisationen bei der Ermittlung Ihrer Gesundheitsleistungen zu unterstützen.

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

Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Komponenten von Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core, einschließlich Tabellen.

Mit Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core installierte Komponenten

Bei der Installation der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Benutzerrollen, Tabellen, Plugins, Anwendungen ServiceNow Store und Business Rules.

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

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Rollen

| Rolle         | Beschreibung                                                                                               | Enthält Rollen                                                                                |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_hcls.admin | Verwaltet, wer auf vertrauliche Daten zugreifen kann, indem eingeschränkt wird, wie Benutzer Rollen in den | <ul style="list-style-type: none"><li>• decision_table_admin</li><li>• sn_doc.admin</li></ul> |



### Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Rollen (Fortsetzung)

| Rolle                         | Beschreibung                                                                                                             | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | Anwendungen Healthcare and Life Sciences erwerben.                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.manager</li> <li>• sn_previsit.admin</li> </ul>                                                                                                                                                                                                |
| sn_hcls.case_task_viewer      | Gewährt Zugriff zum Anzeigen von Aufgaben, die Gesundheitsfällen zugeordnet sind.                                        | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| sn_hcls.case_viewer           | Gewährt Zugriff zum Anzeigen von Gesundheitsfällen.                                                                      | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| sn_hcls.clinical_data_viewer  | Zeigt Details der klinischen Daten an, z. B. Immunisierung und Eingriff.                                                 | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| sn_hcls.clinical_data_writer  | Bearbeitet Details der klinischen Daten wie Immunisierung und Eingriff.                                                  | sn_hcls.clinical_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| sn_hcls.consumer_agent        | Erstellt Gesundheitsfälle, zeigt sie an, bearbeitet sie und arbeitet mit Verbrauchern zusammen, um Fälle zu lösen.       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.healthcare_agent</li> <li>• sn_customerservice.consumer_</li> </ul>                                                                                                                                                                            |
| sn_hcls.customerservice_agent | Erstellt Gesundheitsfürsorgefälle für einen Account und Kontakt als Kundenservice-Mitarbeiter.                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.healthcare_agent</li> <li>• sn_customerservice_agent</li> </ul>                                                                                                                                                                                |
| sn_hcls.data_access_user      | Gewährt Datenzugriffsrechte für Benutzer, die dedizierten Zugriff auf bestimmte vertrauliche Gesundheitsdaten benötigen. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.path_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_v</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_vie</li> </ul> |
| sn_hcls.device_data_viewer    | Zeigt Details des Geräts an.                                                                                             | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| sn_hcls.device_data_writer    | Erstellt, löscht und aktualisiert die Gerätedaten.                                                                       | sn_hcls.device_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Rollen (Fortsetzung)

| Rolle                                | Beschreibung                                                                                                                                  | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_hcls.employee_patent              | Gewährt Benutzern mit der Rolle snc_internal Zugriff auf Gesundheitsdaten und Gesundheitsfälle, wenn sie zum Anzeigen dieser berechtigt sind. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.self_contrib</li> <li>• sn_vaccine_sm.user</li> <li>• sn_hcls.data_access_user</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| sn_hcls.foundation_data_viewer       | Zeigt Details der Grundlagendaten an, z. B. Organisation und Gesundheitsstandort.                                                             | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| sn_hcls.foundation_data_writer       | Bearbeitet Details der Grundlagendaten wie Organisation und Gesundheitsstandort.                                                              | sn_hcls.foundation_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| sn_hcls.healthcare_agent             | Greift als Contact Center-Mitarbeiter auf Gesundheitsdaten im Zusammenhang mit Patienten zu und zeigt sie an.                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• canvas_user</li> <li>• sn_customerservice.csm_works</li> <li>• sn_customerservice.customer_c</li> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_v</li> <li>• sn_hcls.path_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_view</li> <li>• sn_hcls.report_viewer</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_vie</li> </ul> |
| sn_hcls.health_insurance_data_viewer | Zeigt Details der Krankenversicherungsdaten an, z. B. Mitgliederplan und Kostenträgerplan.                                                    | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| sn_hcls.health_insurance_data_writer | Bearbeitet Details der Krankenversicherungsdaten wie Mitgliederplan und Kostenträgerplan.                                                     | health_insurance_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| sn_hcls.manager                      | Verwaltet, wer Erstellungs-, Lese-, Aktualisierungs- und Löschvorgänge (Create, Read,                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• canvas_user</li> <li>• model_manager</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



## Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Rollen (Fortsetzung)

| Rolle                    | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | Update, Delete, CRUD) für Gesundheitsversorgungsobjekte innerhalb einer Instanz von ServiceNow ausführen kann. Darüber hinaus erstellt und verwaltet Accounts, Kontakte, Account-Beziehungen, Kontaktbeziehungen und Account-Verbraucher-Beziehungen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.csm_works</li> <li>• sn_customerservice.customer_c</li> <li>• sn_hcls.clinical_data_writer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_writer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_v</li> <li>• sn_hcls.path_data_writer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_wri</li> <li>• sn_hcls.report_viewer</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_wri</li> <li>• sn_previsit.patent_service_agen</li> </ul> |
| sn_hcls.Patient          | <p>Zeigt als Patient eigene Datensätze an, einschließlich Gesundheitsfälle, Adressen, Patientendaten und klinische Daten. Zeigt auch die Datensätze anderer Patienten an, einschließlich der Adressen, für die sie der autorisierte Vertreter sind. Fügt Kommentare zu ihren Gesundheitsfällen hinzu und wem sie der autorisierte Vertreter sind. Zeigt die Mitglieder ihres Haushalts an, falls vorhanden.</p> <p>Haushaltsmitglieder und Adressen, die einem Patienten zugeordnet sind, werden mithilfe der Tabellen „Haushaltsmitglied“ [csm_household_member] und „Standort“ [cmn_location] verwaltet. Weitere Informationen zu Haushaltsmitgliedern und ihren Beziehungen finden Sie unter <a href="#">Branchendatenmodell Haushalte</a>. Der Standort ist der Grundlagendomäne im Common Service Data Model (CSDM) zugeordnet.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.consumer</li> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_v</li> <li>• sn_hcls.path_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_vie</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_vie</li> </ul>                                                                                                                       |
| sn_hcls.path_data_viewer | Zeigt Details der Patientendaten an,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Rollen (Fortsetzung)

| Rolle                             | Beschreibung                                                                                                                                                 | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | z. B. Patienten- und Policeneinwilligung.                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| sn_hcls.path_data_writer          | Bearbeitet Details der Patientendaten, z. B. Patienten- und Policeneinwilligung.                                                                             | sn_hcls.path_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| sn_hcls.practitioner              | Greift als medizinische Fachkraft (Selektierungspfleger oder klinischer Koordinator) auf Gesundheitsdaten im Zusammenhang mit Patienten zu und zeigt sie an. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.customer_c</li> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_v</li> <li>• sn_hcls.path_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_view</li> <li>• sn_hcls.report_viewer</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_vie</li> </ul> |
| sn_hcls.practitioner_data_viewer  | Zeigt Details der Behandlerdaten an, z. B. Behandler und Einrichtung des Behandlers.                                                                         | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| sn_hcls.practitioner_data_writer  | Bearbeitet Details der Behandlerdaten, z. B. Behandler und Einrichtung des Behandlers.                                                                       | sn_hcls.practitioner_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| sn_hcls.report_viewer             | Zeigt Berichte an, die aus Tabellen generiert wurden, auf die sie als Service Desk-Mitarbeiter oder Manager Zugriff haben.                                   | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer | Zeigt Details der Umsatzzyklusdaten an, z. B. Ansprüche.                                                                                                     | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| sn_hcls.revenue_cycle_data_writer | Bearbeitet Details der Umsatzzyklusdaten, z. B. Ansprüche.                                                                                                   | sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Installierte Tabellen

### Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core -Anwendungstabellen

| Tabelle                                                                                              | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Allergie/Intoleranz [sn_hcls_allergy]                                                                | Speichert die Informationen über eine klinische Bewertung einer Allergie oder Intoleranz; eine Neigung oder ein potenzielles Risiko für eine Person, bei zukünftiger Exposition gegenüber dem angegebenen Stoff oder der angegebenen Stoffklasse negativ zu reagieren. |
| Termin [sn_hcls_appointment]                                                                         | Speichert die Terminbuchungsdetails für einen Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation.                                                                                                                                                                              |
| Terminteilnehmer<br>[sn_hcls_appointment_participant]                                                | Speichert die Teilnehmerdetails eines Termins.                                                                                                                                                                                                                         |
| Attribut [sn_hcls_characteristic_attribute]                                                          | Speichert die Merkmalsoptionen, die einem Programm oder Programmservice zugeordnet sind, das von einem Patienten beim Übermitteln einer Gesundheitsanforderung ausgewählt wurde.                                                                                       |
| Termin buchen [sn_hcls_book_appt_task]                                                               | Speichert die Aufgabendetails für die Buchung eines Termins, der einem Gesundheitsfall oder seinen erweiterten Falltypen zugeordnet ist.                                                                                                                               |
| Anspruchsdiagnose [sn_hcls_claim_diagnosis]                                                          | Speichert Diagnoseinformationen für Ansprüche.                                                                                                                                                                                                                         |
| Anspruchsheader [sn_hcls_claim_header]                                                               | Speichert die Details des Hauptanspruchs, der im Namen eines Patienten bei einer Kostenträgerorganisation eingereicht wurde.                                                                                                                                           |
| Anspruchsposition [sn_hcls_claim_line]                                                               | Speichert die Details der Elemente, die zu einem Anspruchs-Header gehören.                                                                                                                                                                                             |
| Installationsbasiselement für medizinische Geräte<br>[sn_hcls_medizinische_device_install_base_item] | Speichert die Details von medizinischen Geräten als Installationsbasiselemente.                                                                                                                                                                                        |
| Bedingung [sn_hcls_condition]                                                                        | Speichert die Informationen über eine Bedingung, ein Problem, eine Diagnose oder ein anderes Event, eine Situation, ein Problem                                                                                                                                        |

## **ServiceManagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core** **-Anwendungstabellen (Fortsetzung)**

| Tabelle                                                          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                  | oder ein klinisches Konzept, das eine Besorgnis erregte Ebene erreicht hat.                                                                                                                                                |
| Dosierungsdefinition [sn_hcls_dosage_definition]                 | Modelliert die Tabelle „Dosierungsspezifikation“ [sn_hcls_dosage_specification] zur Verwendung als Anforderungsdefinitionsparameter.                                                                                       |
| Dosierungsspezifikation [sn_hcls_dosage_specification]           | Speichert die Informationen über die einem Programm zugeordnete Medikamentendosis                                                                                                                                          |
| Dosierungsvariable [sn_hcls_dosage_variable]                     | Speichert die Variablen, die für eine Dosierungsspezifikation konfiguriert sind, die im Formular „Medikamentenverschreibung“ einer ServiceManagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences -Anwendung angezeigt wird. |
| Konsultation [sn_hcls_encounter]                                 | Speichert die Informationen über eine Interaktion zwischen einem Patienten und Gesundheitsdienstleistern für die Bereitstellung von Gesundheitsdiensten oder die Bewertung des Gesundheitszustands eines Patienten         |
| Registriertes Programm [sn_hcls_enrolled_program]                | Speichert die Programme, in die ein Patient aufgenommen wurde                                                                                                                                                              |
| Registrierter Programmservice [sn_hcls_enrolled_program_service] | Speichert die Programmservices, die einem Patienten im Rahmen eines Programmregistrierungsprozesses zur Verfügung gestellt werden.                                                                                         |
| Gesundheitsfall [sn_hcls_case]                                   | Speichert Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen<br><br><b>i Hinweis:</b><br>Die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn_hcls_case] ist eine abstrakte Tabelle und erweiterbar.                                              |
| Codesatz für Gesundheitsfürsorge [sn_hcls_code_set]              | Speichert die Details der in Ihrer ServiceNow -Instanz verfügbaren Codesätze.                                                                                                                                              |
| Gesundheitsstandort [sn_hcls_location]                           | Speichert Details des Standorts, der Ihrer Gesundheitsorganisation zugeordnet ist.                                                                                                                                         |

Automatische Übersetzung

## **ServiceManagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core** **-Anwendungstabellen (Fortsetzung)**

| Tabelle                                                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gesundheitsorganisation [sn_hcls_organization]              | Speichert die Details einer Gesundheitsorganisation in Ihrer ServiceNow-Instanz.                                                                                                                                                                         |
| Gesundheitsaufgabe [sn_hcls_task]                           | <p>Speichert die Details der Aufgabe, die einem Gesundheitsfall oder einem Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation zugeordnet ist.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Die Healthcare-Aufgabe [sn_hcls_task] ist eine abstrakte Tabelle und erweiterbar.</p> |
| Immunisierung [sn_hcls_munization]                          | Speichert die Informationen über ein Ereignis, bei dem einem Patienten ein Impfstoff verabreicht wird, oder eine Aufzeichnung einer Immunisierung, wie von einem Patienten, einer medizinischen Fachkraft oder einer anderen Partei gemeldet.            |
| Medikamente [sn_hcls_medikation]                            | Speichert die Informationen über ein Medikament zum Zwecke der Verschreibung, Abgabe und Verabreichung eines Medikaments sowie für Aussagen über die Verwendung von Medikamenten.                                                                        |
| Medikamentenverschreibung [sn_hcls_medikation_prescription] | Speichert die Informationen zu für einen Patienten bestellten Rezepten                                                                                                                                                                                   |
| Mitgliederplan [sn_hcls_member_plan]                        | Speichert die Details eines Krankenversicherungsplans, der einem Patienten zugeordnet ist.                                                                                                                                                               |
| Beobachtung [sn_hcls_observation]                           | Speichert die Informationen über Messungen und einfache Assertionen zu einem Patienten                                                                                                                                                                   |
| Patient [sn_hcls_patent]                                    | Speichert die Details eines Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation.                                                                                                                                                                                  |
| Richtlinie [sn_hcls_policy]                                 | Speichert die Details einer Police, die für Patienten in den Healthcare and Life Sciences -Anwendungen freigegeben werden.                                                                                                                               |

## **ServiceManagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core** **-Anwendungstabellen (Fortsetzung)**

| Tabelle                                                                          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Richtlinieneinwilligung [sn_hcls_policy_consent]</a>                 | Speichert die Details einer Einwilligung, die von einem Patienten oder einem Haushaltsmitglied im Namen des Patienten akzeptiert wurde.                                                                                                                                           |
| <a href="#">Behandler [sn_hcls_practitioner]</a>                                 | Speichert die Details eines medizinischen Fachpersonals in Ihrer Gesundheitsorganisation.                                                                                                                                                                                         |
| <a href="#">Standort des Anwenders [sn_hcls_practitioner_facility]</a>           | Speichert die Details des Standorts, an dem ein Arzt Gesundheitsdienstleistungen erbringt                                                                                                                                                                                         |
| <a href="#">Facharzt Standort Spezialität [sn_hcls_pract_location_specialty]</a> | Speichert die Details zu Arten von Services, die ein Anwender für eine Organisation an einem bestimmten Standort bereitstellen kann.                                                                                                                                              |
| <a href="#">Facharzt für Allgemeinmediziner [sn_hcls_practitioner_specialty]</a> | Speichert die Zuordnungsdetails einer Fachrichtung zu einem Facharzt.                                                                                                                                                                                                             |
| <a href="#">Vorautorisierungsdiagnose [sn_hcls_pre_auth_diagnosis]</a>           | Speichert Diagnoseinformationen, die sich auf eine Vorautorisierung für Gesundheitsdienstleistungen beziehen.                                                                                                                                                                     |
| <a href="#">Vorautorisierungselement [sn_hcls_pre_auth_item]</a>                 | Speichert die Details von Elementen, die zu einer Vorautorisierungsanforderung für Gesundheitsdienstleistungen gehören.                                                                                                                                                           |
| <a href="#">Vorautorisierungsanforderung [sn_hcls_pre_auth_header]</a>           | Speichert die Autorisierungsanforderungsdetails für eine Gesundheitsdienstleistung, die von einer Kostenträgerorganisation bereitgestellt wird.                                                                                                                                   |
| <a href="#">Verfahren [sn_hcls_procedure]</a>                                    | Speichert die Informationen zu einer Aktion, die an oder für einen Patienten ausgeführt wird oder wurde. Eine Aktion kann ein physischer Eingriff wie eine Operation oder ein weniger invasiver Eingriff wie langfristige Dienstleistungen, Beratung oder Hypnosebehandlung sein. |
| <a href="#">Programm [sn_hcls_program]</a>                                       | Speichert die von Gesundheitsorganisationen angebotenen Programme.                                                                                                                                                                                                                |

## **ServiceManagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core -Anwendungstabellen (Fortsetzung)**

| Tabelle                                                                                                   | Beschreibung                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Programmbeziehung</a><br><a href="#">[sn_hcls_program_relationship]</a>                       | Speichert die Zuordnungsdetails zwischen einem Programm und einem Programmservice.                                                    |
| <a href="#">Programmservice</a> <a href="#">[sn_hcls_program_service]</a>                                 | Speichert die einem Programm zugeordneten Programmservices.                                                                           |
| <a href="#">Quellsystem</a> <a href="#">[sn_hcls_source_system]</a>                                       | Speichert die Quell- und Ziel-IDs eines externen Gesundheitsversorgungssystems in Ihrer ServiceNow -Instanz.                          |
| <a href="#">Versicherungsinformationen aktualisieren</a><br><a href="#">[sn_hcls_insurance_info_task]</a> | Speichert die Aufgabendetails für die Aktualisierung der Versicherungsinformationen eines Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation. |

### **Installierte Plugins**

#### **Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Plugins**

| Plugin                                                                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Encryption Support-Plugin<br>(com.glide.encryption)                      | Verschlüsselt Tabellenspalten und Anhänge, die einem EMR-System in den Healthcare and Life Sciences -Anwendungen zugeordnet sind.                                                                                                                                                                                                                       |
| Plugin „Business Location“ (com.snc.business_location)                   | Ermöglicht das Erstellen einer Organisationsstruktur, die Gesundheitsstandorte umfasst.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Plugin „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base) | Erfasst die Installationsbasis für einen Kunden, indem verkaufte Produkte, Installationsbasiselemente und installierte Produkte erstellt werden, damit Kundenservice-Mitarbeiter Probleme einfach auf das richtige Produkt, Instanzen dieses Produkts und andere Entitäten zurückführen können, die sich auf ihre Funktionsfähigkeit auswirken könnten. |
| Plugin „Document Templates“ (com.snc.document_templates)                 | Ermöglicht die Erstellung von HTML- und PDF-Dokumentvorlagen, um Standardbriefe oder -dokumente zu generieren.                                                                                                                                                                                                                                          |

**Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Plugins (Fortsetzung)**

| Plugin                                                          | Beschreibung                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plugin „Customer Service Household“ (com.snc.household)         | Ermöglicht das Erstellen von Haushalten, das Definieren der Mitglieder eines Haushalts und das Identifizieren von Beziehungen zwischen Haushaltsmitgliedern. |
| Playbook Experience Core (com.glide.playbook_experience.config) | Ermöglicht die Visualisierung und Interaktion mit Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht.                               |

**ServiceNow Store Anwendungen installiert****Healthcare and Life Sciences Service Management Core Store-Anwendung installiert**

| App                                                         | Beschreibung                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Playbook-Experience-Komponenten (now_playbook_exp)          | Ermöglicht den Zugriff auf Playbook-Experience-Komponenten zum Anzeigen von und Interagieren mit Prozessausführungen in UI Builder-Seiten und im Healthcare Workspace.                                  |
| Playbook Experience (sn_playbook_exp)                       | Ermöglicht die Anzeige von und Interaktion mit Geschäftsprozess-Workflows in Echtzeit.                                                                                                                  |
| Playbooks für Customer Service Management (sn_csm_playbook) | Aktiviert die Playbook-Experience Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.                                                                                                                              |
| Product Catalog Management Core (sn_prd_pm)                 | Enthält das Basisdatenmodell und die Funktionalität des Produktkatalogs zum Definieren von Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen sowie Produktangeboten basierend auf diesen Spezifikationen |
| Industry Core (com.sn_ind)                                  | Enthält allgemeine Objekte, Code-Artefakte und Anforderungsdefinitionen für vertikale Branchen Anwendungen.                                                                                             |
| CIWF-UI-Komponenten (sn_ciwf_ui_cmpnt)                      | Enthält allgemeine Designs, Widgets und Code-Artefakte für Workflow-Anwendungen von Kunden und Branchen.                                                                                                |



## Healthcare and Life Sciences Service Management Core Store-Anwendung installiert (Fortsetzung)

| App                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CMDB CI Class Models | Enthält Klassenmodelle für medizinische Geräte, die die CMDB-Klassenhierarchie erweitern, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträgen und abhängigen Beziehungen, falls zutreffend. |

## Installierte Scheduled Jobs

### Healthcare and Life Sciences Service Management Core – geplante Aufgaben installiert

| Regelmäßige Aufgabe                                                             | Beschreibung                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Legen Sie den Status „Inaktiv“ für abgelaufene Richtlinieneneinwilligungen fest | Legt den Status von Richtlinieneneinwilligungen auf „inaktiv“ fest, wenn die Gültigkeitsdauer der Richtlinie abgelaufen ist. |

## Geschäftsregeln installiert

### Healthcare and Life Sciences Service Management Core Business Rules installiert

| Business Rule                                                             | Tabelle                                                                | Regelkriterien                     | Beschreibung                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mitgliedsplan hinzufügen/aktualisieren                                    | Versicherungsinformationen aktualisieren [sn_hcls_insurance_info_task] | Nach dem Update                    | Aktualisiert den Mitgliedsplan der Zahlungstyp auf „Versicherung“, wenn dies festgelegt wird.                                                                                    |
| Name automatisch ausfüllen                                                | Behandler [sn_hcls_practitioner]                                       | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Füllt den Wert im Feld <b>Name</b> aus dem Feld Präfix, Vornachname oder Suffix aus dem Feld <b>Name</b> in der Tabelle „Behandler“ [sn_hcls_practitioner] nicht festgelegt ist. |
| Versicherung löschen, wenn der Patient sich für Selbstzahlung entscheidet | Versicherungsinformationen aktualisieren [sn_hcls_insurance_info_task] | Vor dem Update                     | Aktualisiert das Feld „Zahlungstyp“ die Zahlungsart auf „Selbstzahlung“, wenn dies festgelegt wird.                                                                              |
| Verbraucher für Patienten erstellen, wenn nicht festgelegt                | Patient [sn_hcls_patient]                                              | Nach dem Einfügen                  | Erstellt den Verbraucher nachdem ein Patient erstellt wurde, wenn das Feld <b>Verbraucher</b> nicht festgelegt ist.                                                              |

Automatische Übersetzung

## Healthcare and Life Sciences Service Management Core Business Rules installiert (Fortsetzung)

| Business Rule                                     | Tabelle                                                   | Regelkriterien                              | Beschreibung                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   |                                                           |                                             | Patientendatensatz fest u<br>den Verbraucher dem Pat                                                                                                                             |
| Erstellen Sie eine<br>Dosierungsdefinition        | Dosierungsspezifikation<br>[sn_hcls_dosage_specification] | Vor dem<br>Einfügen<br>und<br>Aktualisieren | Erstellt eine Dosierungsde<br>eine Dosierungsspezifikati                                                                                                                         |
| Erstellen Sie<br>Dosierungsvariablen              | Dosierungsspezifikation<br>[sn_hcls_dosage_specification] | Vor dem<br>Einfügen<br>und<br>Aktualisieren | Erstellt Dosierungsvariabl<br>Spezifikationsmerkmale.                                                                                                                            |
| Patientenzugriff auf<br>Allergietabelle           | Allergie/Intoleranz [sn_hcls_allergy]                     | Vor Abfrage                                 | Führt die Abfrage „Allerg<br>Vorherige-Ansicht autorisie<br>wenn ein Patient die Tab<br>Intoleranz“ [sn_hcls_allerg<br>Listen- oder Formularansi                                 |
| Patientenzugriff auf<br>Terminetabelle            | Termin [sn_hcls_appointment]                              | Vor Abfrage                                 | Führt die Abfrage „Allerg<br>Vorherige-Ansicht autorisie<br>wenn ein Patient die Tab<br>Intoleranz“ [sn_hcls_allerg<br>Listen- oder Formularansi                                 |
| Patientenzugriff auf<br>Falltabelle               | Gesundheitsfall [sn_hcls_case]                            | Vor Abfrage                                 | Führt die Abfrage<br>Gesundheitsfürsorgefälle –<br>berechtigt zur Ansicht vor a<br>wenn ein Patient die Tab<br>„Gesundheitsfall“ [sn_hcls<br>Listen- oder Formularansi           |
| Patientenzugriff auf<br>Anspruchs-Header-Tabelle  | Anspruchsheader<br>[sn_hcls_claim_header]                 | Vor Abfrage                                 | Führt die Abfrage „<br>Anspruchskopfzeilen – zum<br>vor autorisiertem Patient<br>aus, wenn ein Patient die<br>„Anspruchskopfzeile“ [sn_<br>in der Listen- oder Formu<br>abfragt. |
| Patientenzugriff auf<br>Anspruchspositionstabelle | Anspruchsposition<br>[sn_hcls_claim_line]                 | Vor Abfrage                                 | Führt die Abfrage „<br>Anspruchspositionen – zur<br>Ansicht vor autorisiert “ au<br>wenn ein Patient die Tab<br>„Anspruchspositionen“ [sn                                        |

## Healthcare and Life Sciences Service Management Core Business Rules installiert (Fortsetzung)

| Business Rule                                  | Tabelle                              | Regelkriterien | Beschreibung                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                |                                      |                | in der Listen- oder Formularansicht abfragt.                                                                                                                                    |
| Patientenzugriff auf Bedingungstabelle         | Bedingung [sn_hcls_condition]        | Vor Abfrage    | Führt die Abfrage Bedingung – zur Ansicht vor autorisiert wenn ein Patient die Tabelle „Bedingung“ [sn_hcls_condition] in der Listen- oder Formularansicht abfragt.             |
| Patientenzugriff auf Konsultationstabelle      | Konsultation [sn_hcls_encounter]     | Vor Abfrage    | Führt die Abfrage Konsultation – zum Anzeigen vor autorisiert Patienten autorisiert aus, Patient die Konsultationstabelle [sn_hcls_encounter] in der Formularansicht abfragt.   |
| Patientenzugriff auf die Immunisierungstabelle | Immunisierung [sn_hcls_munization]   | Vor Abfrage    | Führt die Abfrage „Immunisierung“ – zur Ansicht vor autorisiert wenn ein Patient die Tabelle „Immunisierung“ [sn_hcls_munization] in der Listen- oder Formularansicht abfragt.  |
| Patientenzugriff auf Medikamententabelle       | Medikamente [sn_hcls_medikation]     | Vor Abfrage    | Führt die Abfrage „Medikamente“ zur Ansicht vor autorisiert wenn ein Patient die Tabelle „Medikamente“ [sn_hcls_medikation] in der Listen- oder Formularansicht abfragt.        |
| Patientenzugriff auf die Mitgliederplantabelle | Mitgliederplan [sn_hcls_member_plan] | Vor Abfrage    | Führt die Abfrage „Mitgliederplan“ zur Ansicht vor autorisiert wenn ein Patient die Tabelle „Mitgliederplan“ [sn_hcls_member_plan] in der Listen- oder Formularansicht abfragt. |
| Patientenzugriff auf Beobachtungstabelle       | Beobachtung [sn_hcls_observation]    | Vor Abfrage    | Führt die Abfrage „Beobachtung“ – zur Ansicht vor autorisiert wenn ein Patient die Tabelle „Beobachtung“ [sn_hcls_observation] in der Listen- oder Formularansicht abfragt.     |

## Healthcare and Life Sciences Service Management Core Business Rules installiert (Fortsetzung)

| Business Rule                                      | Tabelle                                                                | Regelkriterien                     | Beschreibung                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Patientenzugriff auf Patiententabelle              | Patient [sn_hcls_patent]                                               | Vor Abfrage                        | Führt die Abfrage Patiententabelle aus, die dargestellt von mir vor aus, wenn ein Patient die Patiententabelle [sn_hcls_patent] in der Listen- oder Formularansicht abfragt. |
| Patientenzugriff auf Eingriffstabelle              | Verfahren [sn_hcls_procedure]                                          | Vor Abfrage                        | Führt die Abfrage „Eingriffstabelle“ zur Ansicht vor, autorisiert, wenn ein Patient die Tabelle „Eingriff“ [sn_hcls_procedure] in der Listen- oder Formularansicht abfragt.  |
| Füllen Sie die Dauer aus                           | Konsultation [sn_hcls_encounter]                                       | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Berechnet die Dauer der Konsultation aus den Werten start_time und end_time der Konsultation [sn_hcls_encounter] und legt sie fest.                                          |
| Füllen Sie das Feld „Verwaltungsorganisation“ aus  | Standort [sn_hcls_location]                                            | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Legt die verwaltende Organisation des übergeordneten Standorts fest, falls dies noch nicht geschehen ist.                                                                    |
| Füllen Sie den Namen aus                           | Patient [sn_hcls_patent]                                               | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Füllt den Wert im Feld <b>Name</b> mit dem Feld Präfix, Vorname, Nachname und Suffix aus, wenn das Feld Name in der Patiententabelle [sn_hcls_patent] festgelegt ist.        |
| Primären Mitgliederplan ausfüllen                  | Versicherungsinformationen aktualisieren [sn_hcls_insurance_info_task] | Vor dem Einfügen                   | Füllt die Mitgliederplaninformation aus dem Feld <b>Primärer Mitgliederplan</b> der Tabelle „Versicherungsinformationen aktualisieren“ [sn_hcls_insurance_info_task] aus.    |
| Füllen Sie „Gültig bis“ aus „Gültigkeitsdauer“ aus | Richtlinieneinwilligung [sn_hcls_policy_consent]                       | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Legt den Wert für „Gültig bis“ auf dem Datum fest, an dem die Einwilligung erteilt wurde, plus die Gültigkeitsdauer der Richtlinie.                                          |
| NPI für Fachkräfte ist eindeutig                   | Behandler [sn_hcls_practitioner]                                       | Vor dem Einfügen                   | Bringt den Einfüge- oder Aktualisierungsvorgang im Behandler [sn_hcls_practitioner] zum Abschluss.                                                                           |

## Healthcare and Life Sciences Service Management Core Business Rules installiert (Fortsetzung)

| Business Rule                                                         | Tabelle                                                          | Regelkriterien                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                       |                                                                  | und Aktualisieren                  | doppelten Anwender-ID o<br>doppelten NPI-Feldwerts                                                                                                                                                                                                          |
| Verbraucher im Gesundheitsfall festlegen                              | Gesundheitsfall [sn_hcls_case]                                   | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Legt das Feld <b>Verbraucher</b> im Gesundheitsfall [sn_hcls_case] auf einen Patienten fest, dem Fall zugeordnet ist, wenn ein Gesundheitsfall erstellt oder aktualisiert wird.                                                                             |
| Legen Sie den Verbraucher in einem verkauften Gesundheitsprodukt fest | Verkauftes Gesundheitsprodukt [sn_hcls_sold_product]             | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Legt das Feld <b>Verbraucher</b> in der Tabelle „Verkaufte Gesundheitsprodukte“ [sn_hcls_sold_product] auf den Verbrauchernamen des Patienten fest.                                                                                                         |
| Legen Sie das Registrierungsdatum fest                                | Registrierter Programmservice [sn_hcls_enrolled_program_service] | Vor dem Update                     | Legt den <b>Feldwert Registrierungsdatum</b> auf das Registrierungsdatum und die aktuelle Uhrzeit fest, zu denen sich der Status des Programmservices in <b>Registriert</b> ändert.                                                                         |
| Legen Sie das Registrierungsdatum fest                                | Registriertes Programm [sn_hcls_enrolled_program]                | Vor dem Update                     | Legt den <b>Feldwert Registrierungsdatum</b> auf das Registrierungsdatum und die aktuelle Uhrzeit fest, zu denen sich der Status des registrierten Programms in <b>Registriert</b> ändert.                                                                  |
| Legen Sie das Erfüllungsdatum fest                                    | Registrierter Programmservice [sn_hcls_enrolled_program_service] | Vor dem Update                     | Legt den <b>Feldwert Erfüllungsdatum</b> auf das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit fest, zu denen sich der Status des registrierten Programmservices in <b>Erfüllt</b> ändert.                                                                        |
| Legen Sie die Dosierungsdetails aus Variablen fest                    | Medikamentenverschreibung [sn_hcls_medikation_prescription]      | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Kopiert Variablenwerte aus einem Dosierungsmerkmal in die Variable <b>Medikamentenverschreibung</b> in das tatsächliche Feld in den Dosierungsdetails der Medikamentenverschreibung, wie von der <i>Skripteinbindung</i> „DosageCharacteristic“ zugeordnet. |

## Healthcare and Life Sciences Service Management Core Business Rules installiert (Fortsetzung)

| Business Rule                                                                 | Tabelle                                                                | Regelkriterien                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Legen Sie den Anzeigenamen fest                                               | Medikamentenproduktmodell [sn_hcls_medikation_product]                 | Vor dem Einfügen und Aktualisieren  | Legt den Anzeigenamen eines Medikaments auf dem Produktmodellnamen fest. Formularcode angehängt                                                                                                                                                                           |
| Legen Sie die Verwaltungsorganisation auf die Organisation des Standorts fest | Standort des Anwenders [sn_hcls_practitioner_facility]                 | Vor dem Einfügen und Aktualisieren  | Legt das Feld <b>Organisation</b> in der Tabelle „Serviceorganisation“ [sn_hcls_serviceorganisation] auf die verwaltende Organisation des Standorts fest.                                                                                                                 |
| Legen Sie die Selbstzahlung des Patienten fest                                | Versicherungsinformationen aktualisieren [sn_hcls_insurance_info_task] | Nach dem Update                     | Legt die Feldwerte „ <b>Selbstzahlung</b> “, „ <b>Versicherungsinformation</b> “ und „ <b>Vorauszahlung</b> “ auf „true“ fest, wenn sie auf „false“ festgelegt sind. <b>Fallstatus</b> in „ <b>Abgeschlossen</b> “ ändert und die Zahlungsart „Selbstzahlung“ ausgewählt. |
| Legen Sie Richtlinieneinwilligungen nach Richtlinie inaktiv fest              | Patient [sn_hcls_patient]                                              | Nach dem Update                     | Legt den Richtlinieneinwilligungsdatum „inaktiv“ fest, wenn der Status der Richtlinie auf „inaktiv“ aktiviert ist.                                                                                                                                                        |
| Legen Sie den Anwender aus dem Anwender des Facharztes fest                   | Standort des Anwenders [sn_hcls_practitioner_facility]                 | Vor dem Einfügen                    | Legt das Feld <b>Benutzer</b> in der Tabelle „Mitglied der Serviceorganisation“ [sn_hcls_member_of_serviceorganisation] auf das Feld <b>Benutzer</b> des Leistungserbringers fest.                                                                                        |
| Lösen Sie den Dokument-Flow für den HC-Fall aus                               | Gesundheitsfall [sn_hcls_case]                                         | Nach dem Einfügen und Aktualisieren | Wertet alle Dokumententypen aus, für die die Fallreferenz-Eingabe konfiguriert ist, und den Dokument-Workflow zugehörige Dokumentvorlage und Entscheidungsbedingungen.                                                                                                    |
| Verbraucherinformationen des Patienten aktualisieren                          | Patient [sn_hcls_patient]                                              | Nach dem Update                     | Legt die Felder <b>Telefonnummer</b> und <b>E-Mail</b> im Verbraucherdatum dem zugehörigen Patienten fest.                                                                                                                                                                |

## Healthcare and Life Sciences Service Management Core Business Rules installiert (Fortsetzung)

| Business Rule                                                    | Tabelle                                                     | Regelkriterien                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktualisierte Dokumente generiert                                | Anlage [sys_attachment]                                     | Nach dem Einfügen                  | Aktualisiert das Feld <b>Dokument generiert</b> in der Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn_hcls_patient] mit dem Namen der Dokumentation generiert oder angehängt.                                                            |
| Aktualisieren Sie die Felder mit der Dosierungsspezifikation     | Medikamentenverschreibung [sn_hcls_medikation_prescription] | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Aktualisiert die primären, sekundären und tertiären Diagnosefelder einer Dosierungsspezifikation in der Tabelle Medikamentenverschreibung.                                                                              |
| Patienten über Policeinwilligung informieren                     | Patient [sn_hcls_patient]                                   | Nach dem Einfügen                  | Aktualisiert den Patientenstatus-Datensatz der Richtlinien für einen neu erstellten Patientendatensatz.                                                                                                                 |
| Validieren Sie die eindeutige Dokumentvorlage für die Richtlinie | Richtlinie [sn_hcls_policy]                                 | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Validiert, dass eine Richtlinie nur eine aktive Dokumentvorlage hat.                                                                                                                                                    |
| Patienten validieren und festlegen                               | Gesundheitsaufgabe [sn_hcls_task]                           | Vor dem Einfügen                   | Legt den Patientenwert in der Gesundheitsaufgabe fest.                                                                                                                                                                  |
| Validieren und legen Sie die Sozialversicherungsnummer fest      | Patient [sn_hcls_patient]                                   | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Validiert, dass nur die letzten vier Ziffern im Feld Sozialversicherungsnummer der Patiententabelle [sn_hcls_patient] festgelegt werden, und stellt sicher, dass der Wert in der Sozialversicherungsnummer festzulegen. |
| Validieren Sie die Beziehung, und aktualisieren Sie den Abonnent | Mitgliederplan [sn_hcls_member_plan]                        | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Legt den Abonnenten für einen Patienten fest, wenn die Beziehung auf „Selbst“ festgelegt ist, und aktualisiert den Beziehungsfeldwert, wenn ein Abonnent festgelegt ist.                                                |

### Hinweis:

Weitere Informationen zu Business Rules für [Vorabfragen](#) finden Sie unter [Business Rules für Vorabfragen](#).

## Healthcare and Life Sciences -Datenmodelltabellen

Mit Tabellen, die mit der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core installiert werden, können Sie das Datenmodell, die Aufgaben und die Produktangebote für Ihre Healthcare and Life Sciences -Workflows festlegen.

Weitere Informationen zum Datenmodell Healthcare and Life Sciences finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Tabelle „Allergie/Intoleranz“.

In der Tabelle „Allergointoleranz“ [sn\_hcls\_allergy] werden die Informationen zu einer klinischen Bewertung einer Allergie oder Intoleranz gespeichert. eine Neigung oder ein potenzielles Risiko für eine Person, bei zukünftiger Exposition gegenüber dem angegebenen Stoff oder der angegebenen Stoffklasse negativ zu reagieren.

### Schlüsselfunktionen

- Speichert alle mit einem Patienten verknüpften Allergien oder Intoleranzen.
- Enthält den Allergiecode, den Typ, die Kategorie, die Relevanz, den klinischen Status, das Erfassungsdatum und das Datum des Beginns.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Felder des Formulars „Allergie/Intoleranz“.

| Feld                         | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alter des Beginns            | Zeichenfolge | Alter, in dem eine Person erstmals an der Allergie oder Intoleranz erkrankt ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Code für Allergie/Intoleranz | Referenz     | Bezeichner der Allergie oder Intoleranz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Kategorie                    | Auswahlliste | <p>Kategorie eines identifizierten Stoffs, der der Allergie oder Intoleranz zugeordnet ist.</p> <p>Die folgenden Kategorien sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Biologisch</li> <li>• Umgebung</li> <li>• Lebensmittel</li> <li>• Medikamente</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Kategorien finden Sie unter <a href="#">Allergie/Intoleranz-Kategorien</a> , die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |



## Felder des Formulars „Allergie/Intoleranz“. (Fortsetzung)

| Feld                   | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Klinischer Status      | Auswahlliste      | <p>Status der Allergie oder Intoleranz gemäß klinischer Studie.</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiv</li> <li>• Inaktiv</li> <li>• Gelöst</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Klinische Status von Allergie/Intoleranz</a> , die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind.</p>                                                                 |
| Relevanz               | Auswahlliste      | <p>Schätzung des potenziellen klinischen Schadens oder der Schwere einer Reaktion auf einen identifizierten Stoff.</p> <p>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoch</li> <li>• Niedrig</li> <li>• Zugriff nicht möglich</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Typen finden Sie unter <a href="#">Allergie-/Intoleranz-Kritikalitätstypen</a> , die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |
| Datum des Beginns      | Datum/<br>Uhrzeit | Datum und Uhrzeit des Beginns der Allergie oder Intoleranz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Datum der Aufzeichnung | Datum/<br>Uhrzeit | Datum, an dem die erste Version der Allergie oder Intoleranz in der Anwendung aufgezeichnet wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Konsultation           | Referenz          | Gesundheitsfürsorge-Ereignis, bei dem diese Allergie/Intoleranz festgestellt wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Externe ID             | Zeichenfolge      | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Nummer                 | Zeichenfolge      | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner der Allergie/Intoleranz.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Felder des Formulars „Allergie/Intoleranz“. (Fortsetzung)

| Feld               | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |              | <p>Allergie oder Intoleranz hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist ALLR00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Nummer anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Tabelle „AllergoIntoleranz“ [sn_hcls_allergy]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p>                                                                                                                                              |
| Patient            | Referenz     | Patient mit Allergie oder Intoleranz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Quelle             | Referenz     | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Typ                | Auswahlliste | <p>Der einem Reaktionsrisiko zugrunde liegende physiologische Mechanismus.</p> <p>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allergie</li> <li>• Intoleranz</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Typen finden Sie unter <a href="#">Allergie-Intoleranz-Typen</a> , die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind.</p>                                                                                                                                                        |
| Überprüfungsstatus | Auswahlliste | <p>Assertion über die Gewissheit, die einer Neigung oder einem potenziellen Risiko einer Reaktion auf den identifizierten Stoff zugeordnet ist.</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestätigt</li> <li>• Fehlerhaft eingegeben</li> <li>• Widerlegt</li> <li>• Nicht bestätigt</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Verifizierungsstatus der Allergie/Intoleranz</a>, , die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |

## Terminabelle

In der Tabelle „Termin“ [sn\_hcls\_appointment] werden die Terminbuchungsdetails für einen Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation gespeichert.

## Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Felder der Termintabelle

| Feld                   | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tatsächliche Endzeit   | Datum/<br>Uhrzeit | Tatsächliches Enddatum und tatsächliche Endzeit des Termins.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tatsächliche Startzeit | Datum/<br>Uhrzeit | Tatsächliches Startdatum und -uhrzeit des Termins.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Zusätzliche Kommentare | Zeichenfolge      | Detaillierte oder erweiterte Informationen zur Unterstützung des Termins, die bei der Terminvereinbarung angegeben wurden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Termin-ID              | Zeichenfolge      | Bezeichner des im EMR-System (Elektronische Patientenakten) eingegebenen Termins.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Terminstatus           | Auswahlliste      | <p>Status eines Termins.</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angekommen</li> <li>• Gebucht</li> <li>• Storniert</li> <li>• Eing_checked</li> <li>• Fehlerhaft eingegeben</li> <li>• Erfüllt</li> <li>• Nicht erschienen</li> <li>• Ausstehend</li> <li>• Vorgeschlagen</li> <li>• Warteliste</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter Terminstatus, die in den <a href="#">PHIR</a> -Spezifikationen definiert sind.</p> |

## Felder der Termentabelle (Fortsetzung)

| Feld              | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Termentyp         | Auswahlliste | <p>Stil des Termins oder Patienten, der im Zeitfenster gebucht wurde.</p> <p>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Überprüfung</li> <li>• Notfall</li> <li>• Nachverfolgung</li> <li>• Routine</li> <li>• Walkin</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den Termentypen finden Sie unter <a href="#">Termentypen</a>, die in den AHIR-Spezifikationen definiert sind.</p>                                                                                                         |
| Fall              | Referenz     | Fall, der diesem Termin zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Bedingung         | Referenz     | Bedingung, die dem Termin zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Beschreibung      | Zeichenfolge | Kurze Beschreibung des Termins, wie sie in einer Betreffzeile in einer Besprechungsanfrage oder Terminliste angezeigt wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Dauer des Termins | Dauer        | Tatsächliche Dauer des Termins.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Standort          | Referenz     | Ort des Termins.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Nummer            | Zeichenfolge | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner des Termins.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow einen neuen Termin hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist APPT00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Nummer anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Termentabelle [sn_hcls_appointment]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a>.</p> |
| Beobachtung       | Referenz     | Beobachtung, die dem Termin zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## Felder der Termentabelle (Fortsetzung)

| Feld                   | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Patient                | Referenz          | Name des Patienten.                                                                                                                                                                                                                          |
| Patientenanweisungen   | Zeichenfolge      | Patientenorientierte Informationen zum Termin.<br><br>Fordern Sie zum Beispiel die Mitnahme einer Überweisung oder Fasten ab 20 Uhr am Vortag an.                                                                                            |
| Arzt                   | Referenz          | Person, die als Arzt hinzugefügt wurde.<br><br>Mit einem Termin verknüpfte medizinische Fachkräfte werden in der Tabelle „Terminteilnehmer“ [sn_hcls_appointment_participant] referenziert.                                                  |
| Priorität              | Referenz          | Dringlichkeit des Termins, die verwendet wird, um fundierte Entscheidungen zu treffen, wenn eine Neupriorisierung erforderlich ist.                                                                                                          |
| Prozedur               | Referenz          | Aktivität, die an, mit oder für einen Patienten im Rahmen des Termins ausgeführt wird.                                                                                                                                                       |
| Angeforderte Endzeit   | Datum/<br>Uhrzeit | Vorgeschlagenes Enddatum und vorgeschlagene Endzeit des vom Patienten angeforderten Termins.                                                                                                                                                 |
| Angeforderte Startzeit | Datum/<br>Uhrzeit | Vorgeschlagenes Startdatum und vorgeschlagene Uhrzeit des vom Patienten angeforderten Termins.                                                                                                                                               |
| Servicekategorie       | Referenz          | Breite Kategorie des Services, der während dieses Termins ausgeführt werden soll.<br><br>Weitere Informationen zu den Servicekategorien finden Sie unter <a href="#">Servicekategorien</a> , die in den AHIR-Spezifikationen definiert sind. |
| Servicetyp             | Referenz          | Spezifischer Service, der während dieses Termins ausgeführt werden soll.<br><br>Weitere Informationen zu den Servicetypen finden Sie unter <a href="#">Servicetypen</a> , die in den AHIR-Spezifikationen definiert sind.                    |
| Quelle                 | Referenz          | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                             |

Automatische Übersetzung

**Felder der Termentabelle (Fortsetzung)**

| Feld       | Datentyp | Beschreibung                                                                                                        |
|------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fachgebiet | Referenz | Fachgebiet eines Behandlers, der für die Durchführung der in diesem Termin angeforderten Leistung erforderlich ist. |

**Tabelle „Termenteilnehmer“.**

In der Tabelle „Termenteilnehmer“ [sn\_hcls\_appointment\_participant] werden die Teilnehmerdetails eines Termins gespeichert, einschließlich der Fachkräfte.

**Schlüsselfunktionen**

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Termentabelle**

| Feld                       | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Termin                     | Referenz     | Bezeichner des im EMR-System (Elektronische Patientenakten) eingegebenen Termins.                                                                                                                                       |
| Teilnehmer-Typ             | Auswahlliste | Typ des Teilnehmers.<br><br>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation</li> <li>• Arzt</li> <li>• Überweisender Patient</li> </ul>                         |
| ID des behandelnden Arztes | Referenz     | Bezeichner des im EMR-System eingegebenen Behandlers.                                                                                                                                                                   |
| Kategorie „Behandler“.     | Auswahlliste | Kategorie des Behandlers<br><br>Die folgenden Kategorien sind standardmäßig verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nimmt teil</li> <li>• Consulting</li> <li>• Überweisender Leistungserbringer</li> </ul> |

**Felder der Termentabelle (Fortsetzung)**

| Feld | Datentyp | Beschreibung                                                                                 |
|------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chirurgisches Personal</li> <li>• Besuch</li> </ul> |

**Attributtabelle**

In der Tabelle „Attribut“ [sn\_hcls\_characteristic\_attribute] werden die Merkmalsoptionen gespeichert, die einem Programm oder Programmservice zugeordnet sind, das von einem Patienten beim Übermitteln einer Gesundheitsanforderung ausgewählt wurde.

**Schlüsselfunktionen**

- Ordnet Entitäten einem Gesundheitsfalltyp zu.
- Speichert die Zuordnung zwischen den Tabellen „Programm“ [sn\_hcls\_program], „Programmservice“ [sn\_hcls\_program\_service], „Merkmal“ [sn\_prd\_pm\_characteristic], „Merkmalsoption“ [sn\_prd\_pm\_characteristic\_option] und den Falltypentabellen „Gesundheit“.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Tabelle „Termin buchen“.**

In der Tabelle „Termin buchen“ [sn\_hcls\_book\_appt\_task] werden die Aufgabendetails für die Buchung eines Termins gespeichert, der einem Gesundheitsfall oder seinen erweiterten Falltypen zugeordnet ist.

**Schlüsselfunktionen**

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Tabelle „Termin buchen“.**

| Feld             | Datentyp     | Beschreibung                                                          |
|------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Zuweisungsgruppe | Referenz     | Gruppe von Mitgliedern, der die Terminbuchungsaufgabe zugewiesen ist. |
| Nummer           | Zeichenfolge | Alphanumerischer Profilbezeichner der Terminbuchungsaufgabe.          |

**Felder der Tabelle „Termin buchen“. (Fortsetzung)**

| Feld                | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |              | <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Terminbuchungsaufgabe hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist APPTS00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Nummer anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Tabelle „Termin buchen“ [sn_hcls_book_appt_task]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p> |
| Patient             | Referenz     | Name des Patienten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Übergeordneter Fall | Referenz     | Gesundheitsfall oder seine erweiterten Falltypen, die der Terminbuchungsaufgabe zugeordnet sind.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Arzt                | Referenz     | Person, die als Arzt hinzugefügt wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Prozedur            | Referenz     | Aktivität, die an, mit oder für einen Patienten im Rahmen des Termins ausgeführt wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Kurzbeschreibung    | Zeichenfolge | Kurze Beschreibung der Terminbuchungsaufgabe.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Status              | Auswahlliste | <p>Status der Terminbuchungsaufgabe.</p> <p>Die folgenden Aufgabenstatus für eine Terminbuchung sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Storniert</li> <li>• Abgeschlossen</li> <li>• Angefordert</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**Anspruchsdiagnosetabelle**

In der Anspruchsdiagnosetabelle [sn\_hcls\_claim\_diagnosis] werden Diagnoseinformationen für Ansprüche gespeichert.

**Schlüsselfunktionen**

- Speichert den Diagnosecode zur Verwendung mit Ansprüchen.
- Enthält sowohl Anspruchs- als auch Diagnoseinformationen.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).



**Anspruchsdiagnosetabellenfelder**

| Feld              | Datentyp | Beschreibung                                                                                              |
|-------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anspruch          | Referenz | Zugeordneter Anspruch, der im Namen eines Patienten bei einer Kostenträgerorganisation eingereicht wurde. |
| Anspruchsposition | Referenz | Zugeordnete Anspruchsposition, die Details der Elemente enthält, die zum Anspruchs-Header gehören.        |
| Diagnosecode      | Referenz | Code, der verwendet wird, um die von einem medizinischen Fachpersonal gestellte Diagnose anzugeben.       |

**Header-Tabelle des Anspruchs**

In der Tabelle „Anspruchsheader“ [sn\_hcls\_claim\_header] werden die Details des Hauptanspruchs gespeichert, der im Namen eines Patienten an eine Kostenträgerorganisation übermittelt wird.

Die Tabelle verfügt über die folgenden Funktionen:

- Speichert den Hauptanspruch, der im Namen eines Patienten bei einer Kostenträgerorganisation eingereicht wurde
- Ermöglicht das Einbeziehen mehrerer Anspruchspositionen.
- Enthält den Zahler, die Transaktionskontrollnummer, den Typ, den Status, den Patienten, den Mitgliedsplan, die Nummer der medizinischen Aufzeichnung, die Kontonummer sowie verschiedene Daten und Beträge.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Header-Tabellenfelder des Anspruchs**

| Feld                            | Datentyp     | Beschreibung                                                                              |
|---------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Festgelegter Betrag             | Währung      | Angepasster Betrag, der vom Primärzahler für den Service bezahlt wird.                    |
| In Rechnung gestellter DRG-Code | Zeichenfolge | DRG-Code (Diagnosis Related Group) für die in Rechnung gestellte diagnosebezogene Gruppe. |

## Header-Tabellenfelder des Anspruchs (Fortsetzung)

| Feld                             | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Forderungsbetrag                 | Währung      | Ursprünglicher Betrag, der mit dem Anspruch übermittelt wurde.                                                                                                                                                                                            |
| Datum der Annahme                | Datum        | Datum, an dem der Anspruch von der Organisation des Kostenträgers akzeptiert wurde.                                                                                                                                                                       |
| Datum der Entscheidung           | Datum        | Datum, an dem über den Anspruch für die Zahlung entschieden wurde.                                                                                                                                                                                        |
| Datum der Zahlung                | Datum        | Datum, an dem der Anspruch von der Organisation des Zahlers bezahlt wurde.                                                                                                                                                                                |
| Datum der Übermittlung           | Datum        | Datum, an dem der Anspruch an die Organisation des Zahlers übermittelt wurde.                                                                                                                                                                             |
| Betrag der<br>Gebührenermäßigung | Währung      | Differenz zwischen dem ursprünglichen Anspruchsbetrag und dem angepassten bezahlten Betrag.                                                                                                                                                               |
| Nummer der medizinischen<br>Akte | Zeichenfolge | Medizinische Datensatznummer (MRN) des Patienten, wie im System für elektronische Patientenakten (EMR) eingegeben.                                                                                                                                        |
| Mitgliedsplan                    | Referenz     | Mitgliedsplan, der dem Patienten zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                          |
| Name                             | Zeichenfolge | Name zur Identifizierung des Anspruchs-Headers.                                                                                                                                                                                                           |
| Nummer                           | Zeichenfolge | Alphanumerischer Profilbezeichner des Anspruchs-Headers.<br><br>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie einer Instanz einen neuen Anspruchsheader hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist CLAIMHDR00001001. |

## Header-Tabellenfelder des Anspruchs (Fortsetzung)

| Feld                              | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   |              | <b> Hinweis:</b><br>Um die Nummer anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Tabelle „Anspruchsheader“ [sn_hcls_claim_header]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a>  . |
| Bezahlter Betrag                  | Währung      | Vom Patienten zu zahlender Betrag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Patient                           | Referenz     | Patient, in dessen Namen der Anspruch eingereicht wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Nummer des Patientenkontos        | Zeichenfolge | Patientenkontonummer, wie im EMR-System eingegeben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Vom Patienten zu zahlender Betrag | Währung      | Betrag, für den der Patient verantwortlich ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Zahler                            | Referenz     | Name des Unternehmens, das als Kostenträgerorganisation aufgeführt ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Header der Vorautorisierung       | Referenz     | Zugehörige Vorautorisierungsanforderung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Anmerkungen                       | Zeichenfolge | Kommentare oder zusätzliche Informationen zum Anspruch.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Serviceanbieter                   | Referenz     | Behandler, der dem Patienten die Dienstleistung erbracht hat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Service Provider-ID               | Zeichenfolge | Bezeichner des behandelnden Arztes, der dem Patienten das Produkt oder den Service zur Verfügung gestellt hat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Quelle                            | Referenz     | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Status                            | Auswahlliste | Status des Anspruchs.<br><br>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**Header-Tabellenfelder des Anspruchs (Fortsetzung)**

| Feld                       | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiv</li> <li>• Storniert</li> <li>• Abgelehnt</li> <li>• Entwurf</li> <li>• Fehlerhaft eingegeben</li> <li>• In Warteschleife</li> <li>• Beahlt</li> <li>• Angehalten</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Anspruchsstatus</a>, die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind.</p>                                                             |
| Transaktionskontrollnummer | Zeichenfolge | Eindeutiger Bezeichner des Anspruchs im System des Auftraggebers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Typ                        | Auswahlliste | <p>Typ des Anspruchs.</p> <p>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Institutionell</li> <li>• Mündlich</li> <li>• Pharmazeutische Versicherung</li> <li>• Professional</li> <li>• Augenärztliche Versicherung</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Anspruchstypen finden Sie unter <a href="#">Anspruchstypen</a>, die in den AHIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |

**Anspruchspositionstabelle**

In der Tabelle „Anspruchsposition“ [sn\_hcls\_claim\_line] werden die Details der Elemente gespeichert, die zu einem Anspruchsheader gehören.

**Schlüsselfunktionen**

- Speichert die Elemente, die zu einem Anspruchs-Header gehören.
- Enthält den Zahler, die Kontrollnummer des Leistungserbringers, den Zeilentitel, die Positionsnummer, den übergeordneten Anspruch, den Positionsstatus, den zugehörigen Eingriff, den Standort, den Behandler, das Start- und Enddatum des Service, verschiedene Beträge und die Codes.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Felder der Anspruchspositionstabelle

| Feld                | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Festgelegter Betrag | Währung      | Angepasster Betrag, der für den mit der Anspruchsposition verknüpften Service bezahlt wird.                                                                                                                                                                                                                         |
| Anspruch            | Referenz     | Ursprünglicher Anspruch, der der Anspruchsposition zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Code-Modifizierer   | Zeichenfolge | Modifikator, der hilft, einen Verfahrenscode weiter zu beschreiben, ohne seine Definition zu ändern.                                                                                                                                                                                                                |
| Kommentare          | Zeichenfolge | Zusätzliche Informationen zur Anspruchsposition.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tage/Einheiten      | Zeichenfolge | Anzahl der Tage oder Einheiten des bereitgestellten Service.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ausnahmcodes        | Zeichenfolge | Ausnahmcodes, die der Anspruchsposition zugeordnet sind.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Gebührenermäßigung  | Währung      | Differenz zwischen dem ursprünglichen Anspruchsbetrag und dem angepassten bezahlten Betrag.                                                                                                                                                                                                                         |
| Zeilennummer        | Zeichenfolge | Laufende Nummer zur Unterscheidung des in einem Anspruch übermittelten Service.                                                                                                                                                                                                                                     |
| Zeilenstatus        | Auswahlliste | <p>Status der Anspruchsposition und nicht des gesamten Anspruchs.</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiv</li> <li>• Storniert</li> <li>• Abgelehnt</li> <li>• Entwurf</li> <li>• Fehlerhaft eingegeben</li> <li>• In Warteschleife</li> </ul> |

## Felder der Anspruchspositionstabelle (Fortsetzung)

| Feld                                     | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beahlt</li> <li>• Angehalten</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Anspruchsstatus</a> , die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Positionstitel                           | Zeichenfolge | Name zur Identifizierung der Anspruchsposition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Standort                                 | Referenz     | Standort, an dem der Service ausgeführt wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Nationaler Drogencode                    | Zeichenfolge | Code des Medikaments, das im Service enthalten ist, wie in den Abrechnungsrichtlinien des National Drogencode (NDC) angegeben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Nummer                                   | Zeichenfolge | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner der Anspruchsposition.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie einer Instanz eine neue Anspruchsposition hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> lautet CLAIMLN00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Nummer anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Tabelle „Anspruchsposition“ [sn_hcls_claim_line]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p> |
| Ursprüngliche Transaktionskontrollnummer | Zeichenfolge | Eindeutiger Bezeichner des ursprünglichen Anspruchs im System des Auftraggebers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Bezahlter Betrag                         | Währung      | Gesamtbetrag, der bezahlt wurde, oder der Service, der der Anspruchsposition zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Verfahrenscode                           | Referenz     | Code zur Identifizierung des spezifischen Eingriffs, der dem Anspruch zugeordnet ist. Der Code basiert auf dem Codierungssystem                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

**Felder der Anspruchspositionstabelle (Fortsetzung)**

| Feld                         | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |              | Current Procedural Terminology (CPT) oder Healthcare Common Procedure Coding System (HCPCS).<br><br>Weitere Informationen zu den verfügbaren Codes finden Sie unter <a href="#">Verfahrenscodes</a> , die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind. |
| Kontrollnummer des Anbieters | Zeichenfolge | Nummer, die dem Service vom Service Provider zu Nachverfolgungs- und Abrechnungszwecken zugewiesen wurde.                                                                                                                                             |
| Umsatzcode                   | Zeichenfolge | Der der Anspruchsposition zugeordnete Umsatzgruppierungscode.                                                                                                                                                                                         |
| Service-Enddatum             | Datum        | Service-Enddatum für die Anspruchsposition.                                                                                                                                                                                                           |
| Servicepreis                 | Währung      | Preis des Services, der der Anspruchsposition zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                         |
| Serviceanbieter              | Referenz     | Behandler, der dem Patienten die Dienstleistung erbracht hat                                                                                                                                                                                          |
| Service-Startdatum           | Datum        | Service-Startdatum für die Anspruchsposition.                                                                                                                                                                                                         |
| Quelle                       | Referenz     | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                      |
| Zahncode                     | Zeichenfolge | Code des Zahns, an dem der Service ausgeführt wurde.<br><br>Gilt nur für zahnärztliche Leistungserbringer.                                                                                                                                            |

**Bedingungstabelle**

In der Tabelle „Bedingung“ [sn\_hcls\_condition] werden die Informationen über eine Bedingung, ein Problem, eine Diagnose oder ein anderes Ereignis, eine Situation, ein Problem oder ein klinisches Konzept gespeichert, das eine Besorgnis erregte Ebene erreicht hat.

**Schlüsselfunktionen**

- Speichert alle medizinischen Bedingungen oder Krankheiten, die ein Patient gemeldet oder bei denen eine Diagnose gestellt wurde.
- Enthält den Bedingungscode, die anatomische Lage, die Kategorie, den klinischen Status, das Erfassungsdatum und das Datum des Beginns.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Felder der Bedingungstabelle

| Feld                   | Datentyp      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anatomischer Standort  | Referenz      | Körperstellen, an denen sich die Bedingung manifestiert hat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Kategorie              | Auswahlliste  | <p>Kategorie der Bedingung.</p> <p>Die folgenden Kategorien sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnose</li> <li>• Problem</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Kategorien finden Sie unter <a href="#">Bedingungskategorien</a>, die in den AHIR-Spezifikationen definiert sind.</p>                                                                                           |
| Klinischer Status      | Auswahlliste  | <p>Status des Probanden in klinischer Studie.</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiv</li> <li>• Inaktiv</li> <li>• Serie</li> <li>• Rückfall</li> <li>• Erlass</li> <li>• Gelöst</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Klinische Status der Bedingung</a>, die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |
| Bedingungscode         | Referenz      | Bezeichner der Bedingung, des Problems oder der Diagnose.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Datum der Aufzeichnung | Datum/Uhrzeit | <p>Datum und Uhrzeit, zu der die Bedingung erstmals in der Anwendung aufgezeichnet wurde.</p> <p>Dieses Feld wird automatisch auf das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit gesetzt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                |



## Felder der Bedingungstabelle (Fortsetzung)

| Feld                | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konsultation        | Referenz          | Gesundheitsvorsorge-Ereignis, während dessen diese Bedingung erstellt wurde oder mit dem die Erstellung dieses Datensatzes eng verbunden ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Externer Bezeichner | Zeichenfolge      | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Nummer              | Zeichenfolge      | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner der Bedingung.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Bedingung hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist COND00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Nummer anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Bedingungstabelle [sn_hcls_condition]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> ➔</p> |
| Alter des Beginns   | Zeichenfolge      | Alter, in dem eine Person eine Krankheit oder Störung erwirbt oder entwickelt oder zum ersten Mal auftritt oder die Symptome einer Krankheit oder Störung auftritt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Datum des Beginns   | Datum/<br>Uhrzeit | Datum und Uhrzeit des Beginns der Erkrankung nach Meinung der medizinischen Fachkraft.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Patient             | Referenz          | Patient, der dem Bedingungsdatensatz zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Quelle              | Referenz          | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Überprüfungsstatus  | Auswahlliste      | <p>Überprüfungsstatus, um den klinischen Status der Bedingung zu unterstützen oder abzulehnen.</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestätigt</li> <li>• Differenzial</li> <li>• Fehlerhaft eingegeben</li> <li>• Vorläufig</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                         |

**Felder der Bedingungstabelle (Fortsetzung)**

| Feld | Datentyp | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Widerlegt</li> <li>• Nicht bestätigt</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Bedingungsüberprüfungsstatus</a>, die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |

**Tabelle „Dosierungsdefinition“.**

Die Tabelle „Dosierungsdefinition“ [sn\_hcls\_dosage\_definition] modelliert die Tabelle „Dosierungsspezifikation“ [sn\_hcls\_dosage\_specification] zur Verwendung als Anforderungsdefinitionsparameter.

**Schlüsselfunktionen**

- Erweitert die Tabelle „Anforderungsdefinition“ [sn\_ind\_request\_definition].
- Verweist auf die Tabelle „Dosierungsspezifikation“ [sn\_hcls\_dosage\_specification].
- Enthält die Medikamentenverschreibungsdetails, den Veröffentlichungsstatus der Dosierungsspezifikation, das der Dosierungsspezifikation zugeordnete Programm und die Diagnosedetails, wie in der Tabelle „Dosierungsspezifikation“ [sn\_hcls\_dosage\_specification] gespeichert.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Tabelle „Dosierungsdefinition“.**

| Feld                 | Datentyp        | Beschreibung                                                                     |
|----------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv                | Wahr/<br>Falsch | Option zum Aktivieren der Dosierungsspezifikation.                               |
| Beschreibung         | Zeichenfolge    | Zusätzliche Informationen zur Dosierungsspezifikation.                           |
| Dosierungsdefinition | Referenz        | Modelliert die Tabelle „Dosierungsspezifikation“ [sn_hcls_dosage_specification]. |
| Arzneimittelprodukt  | Referenz        | Medikament, das dem Patienten verschrieben wird.                                 |
| Name                 | Zeichenfolge    | Name zur Identifizierung der Dosierungsspezifikation.                            |

**Felder der Tabelle „Dosierungsdefinition“. (Fortsetzung)**

| Feld               | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Primäre Diagnose   | Referenz     | Hauptbedingung bei einem Patienten, die vom Behandler als Grund für die angeforderte Gesundheitsdienstleistung übermittelt wurde.                                                                                                                                                                       |
| Programm           | Referenz     | Programm, das dem Medikament zugeordnet ist,                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Sekundäre Diagnose | Referenz     | Begleitbedingung, die bei einem vom Behandler übermittelten Patienten vorliegen kann.                                                                                                                                                                                                                   |
| Status             | Zeichenfolge | Status der Dosierungsspezifikation.<br><br>Wenn Sie die Dosierungsspezifikation nicht veröffentlicht haben, wird dieses Feld automatisch auf <b>Entwurf</b> gesetzt. Wenn Sie die Dosierungsspezifikation bereits veröffentlicht haben, wird dieses Feld automatisch auf <b>Veröffentlicht</b> gesetzt. |
| Tertiäre Diagnose  | Referenz     | Hochspezialisierte medizinische Versorgung, die dem Patienten vom Behandler empfohlen wird.                                                                                                                                                                                                             |

**Tabelle „Dosierungsspezifikation“.**

In der Tabelle „Dosierungsspezifikation“ [sn\_hcls\_dosage\_specification] werden die Informationen zur Arzneimitteldosis gespeichert, die einem Programm zugeordnet ist.

**Schlüsselfunktionen**

- Erweitert die Spezifikationstabelle [sn\_prd\_pm\_specification].
- Hat eine 1:n-Beziehung zur Tabelle „Spezifikationsmerkmal“ [sn\_prd\_pm\_specification\_characteristic].
- Enthält die Details zur Medikamentenverschreibung, den Veröffentlichungsstatus der Dosierungsspezifikation, das der Dosierungsspezifikation zugeordnete Programm und die Diagnosedetails.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Tabelle „Dosierungsspezifikation“.**

| Feld  | Datentyp        | Beschreibung                                       |
|-------|-----------------|----------------------------------------------------|
| Aktiv | Wahr/<br>Falsch | Option zum Aktivieren der Dosierungsspezifikation. |

**Felder der Tabelle „Dosierungsspezifikation“. (Fortsetzung)**

| Feld                 | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beschreibung         | Zeichenfolge | Zusätzliche Informationen zur Dosierungsspezifikation.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Dosierungsdefinition | Referenz     | Modelliert die Tabelle „Dosierungsspezifikation“ [sn_hcls_dosage_specification].                                                                                                                                                                                                                        |
| Arzneimittelprodukt  | Referenz     | Medikament, das dem Patienten verschrieben wird.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Name                 | Zeichenfolge | Name zur Identifizierung der Dosierungsspezifikation.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Primäre Diagnose     | Referenz     | Hauptbedingung bei einem Patienten, die vom Behandler als Grund für die angeforderte Gesundheitsdienstleistung übermittelt wurde.                                                                                                                                                                       |
| Programm             | Referenz     | Programm, das dem Medikament zugeordnet ist,                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Sekundäre Diagnose   | Referenz     | Begleitbedingung, die bei einem vom Behandler übermittelten Patienten vorliegen kann.                                                                                                                                                                                                                   |
| Status               | Zeichenfolge | Status der Dosierungsspezifikation.<br><br>Wenn Sie die Dosierungsspezifikation nicht veröffentlicht haben, wird dieses Feld automatisch auf <b>Entwurf</b> gesetzt. Wenn Sie die Dosierungsspezifikation bereits veröffentlicht haben, wird dieses Feld automatisch auf <b>Veröffentlicht</b> gesetzt. |
| Tertiäre Diagnose    | Referenz     | Hochspezialisierte medizinische Versorgung, die dem Patienten vom Behandler empfohlen wird.                                                                                                                                                                                                             |

**Variablentabelle „Dosierung“.**

In der Tabelle „Dosierungsvariable“ [sn\_hcls\_dosage\_variable] werden die Variablen gespeichert, die für eine Dosierungsspezifikation konfiguriert wurden, die im Formular „Medikamentenverschreibung“ einer Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences -Anwendung angezeigt wird.

**Schlüsselfunktionen**

- Erweitert die Variablentabelle [var\_dictionary].
- Verweist auf die Tabelle „Dosierungsdefinition“ [sn\_hcls\_dosage\_definition].
- Schließt die Variablen ein, wenn sie für eine Dosierungsspezifikation hinzugefügt werden. Zum Beispiel Menge, Anzahl der autorisierten Nachfüllungen, Anweisungen für den Patienten, Dosierung und maximale Dosis pro Tag.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Konsultationstabelle

In der Konsultationstabelle [sn\_hcls\_encounter] werden die Informationen über eine Interaktion zwischen einem Patienten und Gesundheitsdienstleistern für die Bereitstellung von Gesundheitsdiensten oder die Bewertung des Gesundheitsstatus eines Patienten gespeichert.

### Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Felder der Konsultationstabelle

| Feld             | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Termin           | Referenz          | Termin als erfüllt markiert und mit der Konsultation verknüpft.                                                                                                                                                                                       |
| Dauer            | Dauer             | Zeit während der Konsultation, an der der Teilnehmer teilgenommen hat.<br><br>Dieses Feld wird automatisch auf die Dauer zwischen <b>Startzeit</b> und <b>Endzeit</b> einer Konsultation festgelegt.                                                  |
| Konsultationstyp | Referenz          | Typ der Konsultation.                                                                                                                                                                                                                                 |
| Endzeit          | Datum/<br>Uhrzeit | Datum und Uhrzeit des Endes der Teilnahme eines Patienten an der Konsultation                                                                                                                                                                         |
| Externe ID       | Zeichenfolge      | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                |
| Standort         | Referenz          | Gesundheitsstandort, an dem die Konsultation stattfindet                                                                                                                                                                                              |
| Nummer           | Zeichenfolge      | Alphanumerischer Profilbezeichner der Konsultation.<br><br>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Konsultation hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist ENC00001001. |

## Felder der Konsultationstabelle (Fortsetzung)

| Feld                       | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            |                   | <b> Hinweis:</b><br>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Tabelle „Begegnung“ [sn_hcls_encounter]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a>  . |
| Übergeordnete Konsultation | Referenz          | Übergeordnetes Gesundheitsfürsorge-Ereignis, das der Konsultation zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Patient                    | Referenz          | An der Konsultation beteiligter Patient                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Arzt                       | Referenz          | An der Konsultation beteiligter Behandler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Prioritätstyp              | Referenz          | Dringlichkeit der Konsultation, die verwendet wird, um fundierte Entscheidungen zu treffen, wenn eine Neupriorisierung erforderlich ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Serviceanbieter            | Referenz          | Gesundheitsorganisation, die für die in der Konsultation enthaltenen Services verantwortlich ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Servicetyp                 | Referenz          | Breite Kategorie des Service, der bereitgestellt werden soll.<br><br>Weitere Informationen zu den verfügbaren Typen finden Sie unter <a href="#">Servicetypen</a> ,  die in den AHIR-Spezifikationen definiert sind.                                                                                                                                              |
| Quelle                     | Referenz          | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Startzeit                  | Datum/<br>Uhrzeit | Datum und Uhrzeit des Beginns der Teilnahme eines Patienten an der Konsultation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Status                     | Auswahlliste      | Status der Konsultation.<br><br>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angekommen</li> <li>• Storniert</li> <li>• Fehlerhaft eingegeben</li> <li>• Fertig</li> <li>• In Bearbeitung</li> </ul>                                                                                                                                                                                                  |

**Felder der Konsultationstabelle (Fortsetzung)**

| Feld | Datentyp | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beurlaubt</li> <li>• Geplant</li> <li>• Selektiert</li> <li>• Unbekannt</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter Konsultationsstatus, die in den <a href="#">PHIR</a> -Spezifikationen definiert sind.</p> |

**Tabelle „Registriertes Programm“.**

In der Tabelle „Registriertes Programm“ [sn\_hcls\_enrolled\_program] werden die Programme gespeichert, für die ein Patient registriert wurde.

**Schlüsselfunktionen**

- Erweitert die Tabelle „Installationsbasiselement“ [sn\_install\_base\_item] auf alle unterstützten registrierten Programme.
- Speichert die registrierten Programme, die an einen Patienten verkauft wurden

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Tabelle „Registriertes Programm“.**

| Feld                    | Datentyp | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datum der Registrierung | Datum    | Datum, an dem der Patient für das Programm registriert wurde                                                                                                                                                                     |
| Anforderungsdatum       | Datum    | Datum, an dem der Patient die Registrierung für das Programm angefordert hat                                                                                                                                                     |
| Status                  | Ganzzahl | <p>Status des Registrierungsprogramms.</p> <p>Status ist einer der folgenden Typen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Storniert</li> <li>• Registriert</li> <li>• Erfüllt</li> <li>• Ausstehende Erfüllung</li> </ul> |

**Felder der Tabelle „Registriertes Programm“. (Fortsetzung)**

| Feld         | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abgelehnt</li> <li>• Angefordert</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Nummer       | Zeichenfolge | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner des registrierten Programms.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Beobachtung hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist ENPG00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Tabelle „Registriertes Programm“ [sn_hcls_enrolled_program]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p> |
| Patient      | Referenz     | Verbraucher, der als Patient im Programm registriert ist                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Programmname | Referenz     | Name zur Identifizierung des registrierten Programms.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

**Tabelle „Registrierter Programmservice“**

In der Tabelle „Registrierter Programmservice“ [sn\_hcls\_enrolled\_program\_service] werden die Programmservices gespeichert, die einem Patienten im Rahmen eines Programmregistrierungsprozesses zur Verfügung stehen.

**Schlüsselfunktionen**

- Erweitert die Tabelle „Installationsbasiselement“ [sn\_install\_base\_item] auf alle unterstützten registrierten Programmservices.
- Speichert die registrierten Programmservices, die an einen Patienten verkauft wurden

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Tabelle „Registrierter Programmservice“**

| Feld                    | Datentyp | Beschreibung                                                        |
|-------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------|
| Datum der Registrierung | Datum    | Datum, an dem der Patient für den Programmservice registriert wurde |



**Felder der Tabelle „Registrierter Programmservice“ (Fortsetzung)**

| Feld                | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datum der Erfüllung | Datum        | Datum, an dem die Leistung für den Patienten erbracht wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Anforderungsdatum   | Datum        | Datum, an dem der Service vom Patienten angefordert wurde                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Status              | Ganzzahl     | Status des Registrierungsprogrammservice.<br><br>Status ist einer der folgenden Typen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Storniert</li> <li>• Registriert</li> <li>• Erfüllt</li> <li>• Ausstehende Erfüllung</li> <li>• Abgelehnt</li> <li>• Angefordert</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Nummer              | Zeichenfolge | Alphanumerischer Profilbezeichner des registrierten Programmservices.<br><br>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Beobachtung hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist ENSRV00001001.<br><br><b> Hinweis:</b><br>Um die Nummer anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Tabelle „Registrierter Programmservice“ [sn_hcls_enrolled_program_service]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a>  |
| Patient             | Referenz     | Verbraucher oder Account, der als Patient im Programm registriert ist                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Programmservice     | Referenz     | Name zur Identifizierung des registrierten Programmservices.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

**Tabelle „Gesundheitsfall“**

Die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn\_hcls\_case] ist eine abstrakte und erweiterbare Tabelle, in der Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen gespeichert werden.

## Schlüsselfunktionen

- Erweitert die Falltabelle [sn\_customerservice\_case], um alle Gesundheitsfälle zu speichern, die einem Patienten zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie [unter Mit Customer Service Management installierte Tabellen](#).
- Enthält das Feld „**Patient**“ als optionales Feld und einen Verweis auf die Tabelle „Patient“ [sn\_hcls\_patent]. Weitere Informationen finden Sie unter [Patiententabelle](#).
- Ermöglicht Gesundheitsfalltypen, einschließlich Registrierung für Arzneimittelprogramm, Registrierung für klinische Prüfungen, Abrechnungsanfrage und Patiententerminanfrage

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

## Codesatztabelle für das Gesundheitswesen

In der Tabelle „Codesatz für Gesundheitsfürsorge“ [sn\_hcls\_code\_set] werden die Details der in Ihrer Instanz ServiceNow verfügbaren Codesätze gespeichert.

## Schlüsselfunktionen

- Aktiviert HL7-basierte Datentabellen, einschließlich Fachgebiete, Services, Verfahren und Konsultationen im Gesundheitswesen
- Ermöglicht die Gruppierung aller HL7-Daten in Codesätze mit den Attributen Typ, Code und Name.
- Standardmäßig unterstützt die folgenden HL7-basierten Datentabellen:
  - [Spezialgebiet Pflege](#)
  - [Bedingung](#)
  - [Beobachtung](#)
  - [Prozedur](#)
  - [Allergie/Intoleranz](#)
  - [Konsultation](#)
  - [Textstelle](#)
  - [Servicetyp](#)
  - [Servicekategorie](#)
  - [Priorität](#)
  - [Medikamentcode](#)
  - [Code des Medikamentenformulars](#)
  - [Arzttyp](#)

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

Felder der Tabelle „Codesatz für Gesundheitsfürsorge“

| Feld                | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Code                | Zeichenfolge | Codewert mit Symbolen, Ausdrücken oder beidem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Codesystem-ID       | Zeichenfolge | Bezeichner des Systems, das den Codesatz enthält.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Codesystemname      | Zeichenfolge | Name des Systems, das den Codesatz enthält.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Externer Bezeichner | Zeichenfolge | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Name                | Zeichenfolge | Name zur Identifizierung des Codes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Typ                 | Auswahlliste | <p>Allgemeine Sprache, einschließlich Satz von Bezeichnern, Namen und Codes zur Identifizierung von Gesundheitsmessungen, Beobachtungen und Dokumenten.</p> <p>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allergie/Intoleranz</li> <li>• Textstelle</li> <li>• Spezialgebiet Pflege</li> <li>• Bedingung</li> <li>• Konsultation</li> <li>• Sprachcode</li> <li>• Medikamentcode</li> <li>• Code des Medikamentenformulars</li> <li>• Beobachtung</li> <li>• Arzttyp</li> <li>• Prozedur</li> <li>• Priorität</li> <li>• Servicekategorie</li> <li>• Servicetyp</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Codesätzen finden Sie unter <a href="#">Wertesätze aller in den PHIR-Spezifikationen definierten Typen</a> .</p> |

## Tabelle „Gesundheitsstandort“

In der Tabelle „Gesundheitsstandort“ [sn\_hcls\_location] werden Details des Standorts gespeichert, der Ihrer Gesundheitsorganisation zugeordnet ist.

### Schlüsselfunktionen

- Modelle von Standorten verschiedener physischer Typen, einschließlich eines Standorts, eines Krankenhausgebäudes, eines Forschungslabors, eines Parkplatzes oder der Wohnung eines Patienten.
- Ermöglicht es einem Standort, mehrere Standorte einzubeziehen.
- Zugehörige Listen für Verfahren, Pflegespezialitäten und Bedingungen werden für Datensätze angezeigt, die über die Tabelle „Codeset-Speicherort“ [sn\_hcls\_codeset\_location] erstellt wurden.
- Ordnet Geräte über die Tabelle „Installationsbasiselement für medizinische Geräte“ [sn\_hcls\_metrical\_device\_install\_base\_item] zu.
- Ordnet mit Fachkräften über die Tabelle „Behandlerstandort“ [sn\_hcls\_practitioner\_facility] zu.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Felder der Tabelle „Gesundheitsstandort“

| Feld         | Datentyp       | Beschreibung                                                                                                                                  |
|--------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Höhe         | Gleitkommazahl | Höhe des absoluten geografischen Standorts.                                                                                                   |
| Stadt        | Zeichenfolge   | Stadt, in der sich der physische Standort befindet.                                                                                           |
| Land         | Zeichenfolge   | Land, in dem sich der physische Standort befindet.                                                                                            |
| Beschreibung | Zeichenfolge   | Weitere Details zum Standort, die als weitere Informationen zur Identifizierung des Standorts über den Namen hinaus angezeigt werden könnten. |
| Fax          | Telefonnummer  | Faxnummer des physischen Standorts.                                                                                                           |
| Intern       | Wahr/Falsch    | Option, um anzugeben, dass der Standort für die interne Verwendung bestimmt ist.                                                              |
| Breitengrad  | Gleitkommazahl | Breitengrad des absoluten geografischen Standorts.                                                                                            |
| Standort     | Referenz       | Physischer Standort dieses Gesundheitsstandorts.<br>Der hier ausgewählte Eintrag füllt Adressfelder aus.                                      |

## Felder der Tabelle „Gesundheitsstandort“ (Fortsetzung)

| Feld                     | Datentyp       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Standort-ID              | Zeichenfolge   | Eindeutiger Bezeichner des physischen Standorts.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Längengrad               | Gleitkommazahl | Längengrad des absoluten geografischen Standorts.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Name                     | Zeichenfolge   | Name zur Identifizierung des Gesundheitsstandorts.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Verwaltende Organisation | Referenz       | Organisation, die diesen Standort verwaltet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Übergeordneter Standort  | Referenz       | Sys_id des übergeordneten Standorts, der diesem Standort zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Telefon                  | Telefonnummer  | Telefonnummer des physischen Standorts.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Physischer Typ           | Auswahlliste   | <p>Physische Form des Standorts.</p> <p>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereich</li> <li>• Bett</li> <li>• Gebäude</li> <li>• Schrank</li> <li>• -Korridor</li> <li>• Gerichtsbarkeit</li> <li>• Ebene</li> <li>• Raum</li> <li>• Straße</li> <li>• Site</li> <li>• Fahrzeug</li> <li>• -Flügel</li> <li>• Ward</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren physischen Typen finden Sie unter <a href="#">Standorttypen</a>, die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |
| Bundesland/Region        | Zeichenfolge   | Bundesland oder Region, in der sich der physische Standort befindet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

**Felder der Tabelle „Gesundheitsstandort“ (Fortsetzung)**

| Feld         | Datentyp                 | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Status       | Auswahlliste             | Option, um anzugeben, ob der Gesundheitsstandort verwendet wird.<br><br>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiv</li> <li>• Inaktiv</li> <li>• Angehalten</li> </ul> Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Standortstatus</a>  , die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind. |
| Straße       | Zweizeiliger Textbereich | Postanschrift des physischen Standorts.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Website      | URL                      | URL der Website für die zugeordnete Organisation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Postleitzahl | Zeichenfolge             | Postleitzahl für den physischen Standort.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

**Tabelle der Gesundheitsorganisation**

In der Tabelle „Gesundheitsorganisation“ [sn\_hcls\_organization] werden die Details einer Gesundheitsorganisation in Ihrer ServiceNow -Instanz gespeichert.

**Schlüsselfunktionen**

- Modelle von Gesundheitsorganisationen verschiedener Typen, einschließlich Leistungserbringern und Kostenträgern.
- Ermöglicht einer Gesundheitsorganisation, andere Gesundheitsorganisationen und mehrere Standorte einzubeziehen.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Tabelle „Gesundheitsorganisation“**

| Feld              | Datentyp     | Beschreibung                                  |
|-------------------|--------------|-----------------------------------------------|
| Geschäftsstandort | Referenz     | Der zugeordnete Geschäftsstandort.            |
| Stadt             | Zeichenfolge | Stadt, in der sich die Organisation befindet. |

## Felder der Tabelle „Gesundheitsorganisation“ (Fortsetzung)

| Feld             | Datentyp      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fax              | Telefonnummer | Faxnummer der Organisation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Intern           | Wahr/Falsch   | Option, um anzugeben, dass die Organisation intern ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Name             | Zeichenfolge  | Name zur Identifizierung der Gesundheitsorganisation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Notizen          | Zeichenfolge  | Alle Informationen über die Organisation, die für andere nützlich wären.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Organisations-ID | Zeichenfolge  | Eindeutiger Bezeichner für die Organisation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Organisationstyp | Auswahlliste  | <p>Typ der Gesundheitsorganisation, die Sie vertreten.</p> <p>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klinischer Forschungssponsor</li> <li>• Community-Gruppe</li> <li>• Bildungseinrichtung</li> <li>• Regierung</li> <li>• Gesundheitsdienstleister</li> <li>• Krankenhausabteilung</li> <li>• Nicht-Gesundheitsgeschäft</li> <li>• Organisationsteam</li> <li>• Sonstige</li> <li>• Zahler</li> <li>• Pharmaunternehmen</li> <li>• Religiöse Institution</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Organisationstypen finden Sie unter <a href="#">Organisationstypen</a>, die in den AHIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |
| Übergeordnet     | Referenz      | Übergeordnete Organisation, die der Organisation zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Telefon          | Telefonnummer | Telefonnummer der Organisation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

**Felder der Tabelle „Gesundheitsorganisation“ (Fortsetzung)**

| Feld                  | Datentyp                    | Beschreibung                                                   |
|-----------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Bundesland/<br>Region | Zeichenfolge                | Bundesland oder Region, in der sich die Organisation befindet. |
| Straße                | Zweizeiliger<br>Textbereich | Postanschrift der Organisation.                                |
| Postleitzahl          | Zeichenfolge                | Postleitzahl für die Organisation.                             |

**Tabelle „Gesundheitsfürsorgeaufgabe“.**

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

**Schlüsselfunktionen**

- Erweitert die Aufgabentabelle [Aufgabe], um alle Gesundheitsaufgaben zu speichern, die einem Patienten oder einem Gesundheitsfall zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Aufgabentabelle](#).
- Bezieht das Feld „**Patient**“ als Verweis auf die Tabelle „Patient“ [sn\_hcls\_patient] ein. Weitere Informationen finden Sie unter [Patiententabelle](#).
- Aktiviert Gesundheitsaufgabentypen, einschließlich Terminbuchung und Aktualisierung von Versicherungsinformationen.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Immunisierungstabelle**

Die Tabelle „Immunisierung“ [sn\_hcls\_munization] speichert die Informationen zu einem Ereignis eines Patienten, dem ein Impfstoff verabreicht wird, oder einen Datensatz einer Immunisierung, wie von einem Patienten, einer medizinischen Fachkraft oder einer anderen Partei gemeldet.

**Schlüsselfunktionen**

- Erweitert die Tabelle „Installationsbasiselement“ [sn\_install\_base\_item], um Impfdetails zu speichern.
- Speichert alle einem Patienten zugeordneten Impfdaten, einschließlich des erhaltenen Impfstoffs, des Verabreichungsdatums, der empfohlenen Dosen, der Dosisnummer, des Ortes, an dem er verabreicht wurde, des behandelnden Arztes, der ihn verabreicht hat, und der Erkrankung, für die der Impfstoff verabreicht wurde.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).



## Felder der Impftabelle

| Feld                 | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Verwaltet von        | Referenz     | Behandler, der den Patienten behandelt hat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Administrationsroute | Auswahlliste | <p>Verabreichungsweg des Impfstoffs</p> <p>Die folgenden Routen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intradermal</li> <li>• Intramuskulär</li> <li>• Intravenös</li> <li>• Nasal</li> <li>• Mündlich</li> <li>• Perkutan</li> <li>• Subkutan</li> <li>• Transdermal</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Routen finden Sie unter <a href="#">Impfrouten</a>, die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind.</p>                                                                                                                                                                                                                        |
| Textstelle           | Auswahlliste | <p>Körperstelle, an der der Impfstoff verabreicht wurde.</p> <p>Die folgenden Textstellen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Linker Arm</li> <li>• Linker Deltamuskulatur</li> <li>• Linker gluteus medius</li> <li>• Linker Unterarm</li> <li>• Linker Oberschenkel</li> <li>• Linker Aas muskulos</li> <li>• Rechter Arm</li> <li>• Rechter Deltamus</li> <li>• Rechtes Bein</li> <li>• Rechter Gesäßblappen</li> <li>• Rechter Unterarm</li> <li>• Rechter Aversus horizontalis</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den Körperstellen finden Sie unter <a href="#">Immunisierungsstellen</a>, die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |

## Felder der Impftabelle (Fortsetzung)

| Feld                | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Impfdatum           | Datum/<br>Uhrzeit | Datum und Uhrzeit der Verabreichung des Impfstoffs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Dosisnummer         | Ganzzahl          | Dosissequenznummer innerhalb der Impfserie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Dosismenge          | Zeichenfolge      | Menge der dem Patienten verabreichten Dosis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Konsultation        | Referenz          | Konsultation, zu der die Immunisierung gehörte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Externe ID          | Zeichenfolge      | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Gesundheitsstandort | Referenz          | Servicebereitstellungsort, an dem der Impfstoff verabreicht wurde oder werden soll.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Nummer              | Zeichenfolge      | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner der Immunisierung.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Immunisierung hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist IMM00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Tabelle „Immunisierung“ [sn_hcls_munization]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a>.</p> |
| Beobachtung         | Referenz          | Beobachtung im Zusammenhang mit der Immunisierung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Patient             | Referenz          | Patient, der den Impfstoff erhalten hat und verabreicht wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Quelle              | Referenz          | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Impfstoffprodukt    | Referenz          | Impfstoffprodukt, das an den Patienten verkauft wird, der verabreicht wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

**Felder der Impftabelle (Fortsetzung)**

| Feld                         | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Empfohlene Dosen             | Ganzzahl     | Empfohlene Anzahl von Dosen zum Erreichen von Immunität.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Status                       | Auswahlliste | Status der Immunisierung.<br><br>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abgeschlossen</li> <li>• Falscher Eintrag</li> <li>• Nicht fertig</li> </ul> Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter Impfstatus, die in den <a href="#">PHIR</a> -Spezifikationen definiert sind. |
| Statusgrund                  | Zeichenfolge | Erklärung, warum ein Impfstoff nicht verabreicht wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Zielkrankheit                | Referenz     | Durch Impfung vermeidbare Krankheit, für die die Dosis verabreicht wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ablaufdatum des Impfstoffs   | Datum        | Datum, an dem das Impfstoffprodukt abläuft.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Chargennummer des Impfstoffs | Zeichenfolge | Chargennummer des Impfstoffprodukts.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Impfstoffhersteller          | Zeichenfolge | Hersteller des Impfstoffprodukts.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

**Medikamententabelle**

In der Tabelle „Medikamente“ [sn\_hcls\_medikation] werden die Informationen über ein Medikament gespeichert, um ein Medikament zu verschreiben, abzugeben und zu verabreichen sowie Aussagen über den Medikamentenkonsum zu machen.

**Schlüsselfunktionen**

- Erweitert die Tabelle „Installationsbasiselement“ [sn\_install\_base\_item], um die einem Patienten zugeordneten Medikamentendetails zu speichern.
- Speichert alle von einem Patienten erhaltenen Medikamente, einschließlich Name des Medikaments, Start- und Enddatum, Status, Zustand, für den es verabreicht wurde, und Eingriff

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Felder der Medikamententabelle

| Feld                     | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bedingung                | Referenz          | Zustand, für den das Medikament verabreicht wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Impfdatum                | Datum/<br>Uhrzeit | Datum und Uhrzeit der Verabreichung des Medikaments.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Konsultation             | Referenz          | Zugehörige Konsultation, im Rahmen derer Medikamente verabreicht wurden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Enddatum                 | Datum             | Datum, an dem der Patient die Einnahme des Medikaments abgeschlossen hat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Externe ID               | Zeichenfolge      | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Nummer                   | Zeichenfolge      | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner des Medikaments.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow ein neues Medikament hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist MED00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Tabelle „Medikation“ [sn_hcls_medikation]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a>.</p> |
| Beobachtung              | Referenz          | Beobachtung, die dem Medikament zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Patient                  | Referenz          | Patient, der das Medikament erhalten hat und dem verabreicht wird                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Prozedur                 | Referenz          | Eingriff, bei dem das Medikament verabreicht wird                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Arzneimittelprodukt      | Referenz          | An den Patienten verkaufte Medikamente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Übergeordnete Medikation | Referenz          | Übergeordnetes Arzneimittel, das dem Arzneimittel zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

**Felder der Medikamententabelle (Fortsetzung)**

| Feld                    | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ursachencode            | Zeichenfolge | Systemdefinierter Code, der den Grund für die Verabreichung eines Medikaments darstellt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Beschreibung des Grunds | Zeichenfolge | Grund, warum ein Medikament verabreicht wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Quelle                  | Referenz     | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Startdatum              | Datum        | Datum, an dem der Patient mit der Einnahme des Medikaments begonnen hat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Status                  | Auswahlliste | <p>Status der Medikation</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abgeschlossen</li> <li>• Fehlerhaft eingegeben</li> <li>• In Bearbeitung</li> <li>• Nicht fertig</li> <li>• Warten</li> <li>• Angehalten</li> <li>• Unbekannt</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Medikationsstatus</a> , die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |
| Statusgrund             | Zeichenfolge | Erklärung des ausgewählten Status.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

**Tabelle „Medikamentenverschreibung“**

In der Tabelle „Medikamentenverschreibung“ [sn\_hcls\_medikation\_prescription] werden die Informationen zu den für einen Patienten bestellten Rezepten gespeichert.

**Schlüsselfunktionen**

Enthält die Details zur Medikamentenverschreibung, den Verschreibungsstatus, die Dosierung und die Diagnosedetails.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

## Felder der Tabelle „Medikamentenverschreibung“.

| Feld                  | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fall                  | Referenz          | Übergeordneter Fall, der der Medikamentenverschreibung zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tagesangebot          | Ganzzahl          | Anzahl der Tage, für die das Medikament verschrieben wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Datum der Erstellung  | Datum/<br>Uhrzeit | Datum und Uhrzeit, zu der die Verschreibung ausgestellt wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Dosierungsanweisungen | Zeichenfolge      | Anweisungen für die Dosierung des Medikaments.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Externer Bezeichner   | Zeichenfolge      | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Arzneimittelprodukt   | Referenz          | Medikament, das dem Patienten verschrieben wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Nummer                | Zeichenfolge      | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner des registrierten Programms.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Beobachtung hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> lautet MEDPR00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Tabelle „Medikamentenverschreibung“ [sn_hcls_medikation_prescription]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p> |
| Organisation          | Referenz          | Gesundheitsdienstleister, der für die Verschreibung verantwortlich ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Patient               | Referenz          | Name des Patienten, dem das Medikament verabreicht wird                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

**Felder der Tabelle „Medikamentenverschreibung“. (Fortsetzung)**

| Feld                         | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Arzt                         | Referenz     | Name des behandelnden Arztes, der das Rezept für den Patienten bestellt hat                                                                                                                                                  |
| Primäre Diagnose             | Referenz     | Hauptbedingung bei einem Patienten, die vom Behandler als Grund für die angeforderte Gesundheitsdienstleistung übermittelt wurde.                                                                                            |
| Vorherige Verschreibung      | Referenz     | Zuvor für den Patienten bestelltes Rezept                                                                                                                                                                                    |
| Priorität                    | Auswahlliste | Dringlichkeit der Verschreibung, die verwendet wird, um eine fundierte Entscheidung zu treffen, ob sie priorisiert werden muss.                                                                                              |
| Menge                        | Dezimalzahl  | Menge des angegebenen Medikaments in einer Füllung.                                                                                                                                                                          |
| Referenzmedikamentenereignis | Referenz     | Konsultation, die das Auftreten eines Kontakts zwischen Patient und Gesundheitsdienstleister identifiziert.                                                                                                                  |
| Nachfüllungen                | Ganzzahl     | Anzahl der autorisierten Nachfüllungen für das Medikament.                                                                                                                                                                   |
| Sekundäre Diagnose           | Referenz     | Begleitbedingung, die bei einem vom Behandler übermittelten Patienten vorliegen kann.                                                                                                                                        |
| Quelle                       | Referenz     | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                             |
| Status                       | Auswahlliste | Status der bestellten Verschreibung.<br><br>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiv</li> <li>• Entwurf</li> <li>• Storniert</li> <li>• Abgeschlossen</li> </ul> |

**Felder der Tabelle „Medikamentenverschreibung“. (Fortsetzung)**

| Feld                  | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fehlerhaft eingegeben</li> <li>• Abgelaufen</li> <li>• Warten</li> <li>• Angehalten</li> <li>• Unbekannt</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Medikamentenverschreibungsstatus</a>, die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |
| Statusgrund           | Zeichenfolge | Erklärung des ausgewählten Status.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Tertiäre Diagnose     | Referenz     | Hochspezialisierte medizinische Versorgung, die dem Patienten vom Behandler empfohlen wird.                                                                                                                                                                                                                                            |
| Gültigkeitsstartdatum | Datum        | Frühestmöglicher Zeitpunkt der Gültigkeitsdauer der Verschreibung.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Gültigkeitsenddatum   | Datum        | Letzter Zeitpunkt der Gültigkeitsdauer der Verschreibung.                                                                                                                                                                                                                                                                              |

**Tabelle „Installationsbasiselement“ für medizinische Geräte**

In der Tabelle „Installationsbasiselement für medizinische Geräte“ [sn\_hcls\_metrical\_device\_install\_base\_item] werden die Details zu medizinischen Geräten gespeichert, die einem Gesundheitsfall oder seinen erweiterten Falltypen zugeordnet sind.

**Schlüsselfunktionen**

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).



**Felder der Tabelle „Installationsbasiselement“.**

| Feld                                      | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Configuration Item                        | Referenz     | Medizinisches Gerät, das als Installationsbasiselement gespeichert ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Name                                      | Zeichenfolge | Name zur Identifizierung des medizinischen Geräts.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Nummer                                    | Zeichenfolge | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner des medizinischen Geräts.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow ein neues medizinisches Gerät hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist IBITM0001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Nummer anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Tabelle „Installationsbasiselement für medizinische Geräte“ [sn_hcls_metrical_device_install_base_item]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p> |
| Geschützte Gesundheitsinformationen (PHI) | Wahr/Falsch  | Option, um anzugeben, ob das medizinische Gerät ein geschütztes Gesundheitsinformationselement (PHI) ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Risikopunktzahl                           | Zeichenfolge | Für das medizinische Gerät berechnete Bewertung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Seriennummer                              | Zeichenfolge | Seriennummer des medizinischen Geräts.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Serviceorganisation                       | Referenz     | Standort des medizinischen Geräts                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Status                                    | Auswahlliste | <p>Installationsstatus des medizinischen Geräts.</p> <p>Die folgenden Installationsstatus für ein medizinisches Gerät sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abwesend</li> <li>• Storniert</li> <li>• In Wartung</li> <li>• Installiert</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

**Felder der Tabelle „Installationsbasiselement“. (Fortsetzung)**

| Feld | Datentyp | Beschreibung                                                                                                             |
|------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausstehende Installation</li> <li>• Deaktiviert</li> <li>• Gestohlen</li> </ul> |

**Mitgliedsplantabelle**

In der Tabelle „Mitgliederplan“ [sn\_hcls\_member\_plan] werden die Details eines Krankenversicherungsplans gespeichert, der einem Patienten zugeordnet ist.

**Schlüsselfunktionen**

- Erweitert die Tabelle „Installationsbasiselement“ [sn\_install\_base\_item], um Mitgliedsplandetails zu speichern.
- Modelliert die Krankenversicherungsdaten, die einem Patienten zugeordnet sind, einschließlich Mitgliedsnummer, Gruppennummer, erworbener Kostenträgerplan sowie Start- und Enddatum des Plans.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Mitgliedsplantabelle**

| Feld                | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                        |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gültig ab           | Datum        | Startdatum, ab dem der Mitgliederplan in Kraft ist.                                                                                                                                 |
| Gültig bis          | Datum        | Enddatum, bis zu dem der Mitgliederplan in Kraft ist.                                                                                                                               |
| Externer Bezeichner | Zeichenfolge | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                              |
| Gruppennummer       | Zeichenfolge | Gruppennummer oder Richtliniennummer des Mitglieds.                                                                                                                                 |
| Mitglied            | Referenz     | Vor- und Nachname des zugeordneten Mitglieds.                                                                                                                                       |
| Mitgliedsnummer     | Zeichenfolge | Eindeutige ID-Nummer des Patienten, die es Leistungserbringern im Gesundheitswesen ermöglicht, den Versicherungsschutz zu überprüfen und die Zahlung für Leistungen zu veranlassen. |
| Nummer              | Zeichenfolge | Alphanumerischer Profilbezeichner des Mitgliedsplans.                                                                                                                               |

**Felder der Mitgliedsplantabelle (Fortsetzung)**

| Feld                     | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Patient                  | Referenz     | Name des Patienten, in dessen Namen der Plan vorliegt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Planpriorität            | Zeichenfolge | <p>Priorität des Plans.</p> <p>Die Priorität des Plans ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Primär:</b> Der erste Mitgliedsplan, dessen Abonnent der Patient ist und der so verwendet wird, als ob es keine anderen Pläne für den Patienten gäbe.</li> <li>• <b>Sekundär:</b> Der zweite Mitgliedsplan, in dem der Patient als abhängig aufgeführt ist</li> <li>• <b>Tertiär:</b> Der dritte Mitgliedsplan, dem der Patient in Rechnung gestellt wird. Der tertiäre Plan wird verwendet, nachdem die primären und sekundären Pläne erfolgreich verarbeitet wurden.</li> </ul> |
| Kostenträgerplan         | Referenz     | Mitgliedsplan des Patienten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Beziehung zum Abonnenten | Referenz     | Beziehung des abhängigen Mitglieds zum Abonnenten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Empfangsfach             | Zeichenfolge | Nummer, die angibt, wie ein verschreibungspflichtiges Medikament erstattet wird und wohin eine Filiale einen Erstattungsanspruch senden kann.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Rx-Gruppe                | Zeichenfolge | Alphanumerischer oder numerischer Wert des Mitgliedsplans, der zur Verarbeitung von Verschreibungsleistungen verwendet wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Rx PCN                   | Zeichenfolge | Prozessorkontrollnummer (PCN), die bei der Weiterleitung von Arzneimittelersstattungen verwendet wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Quelle                   | Referenz     | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Abonnent                 | Referenz     | Patientendatensatz des Abonnenten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

**Beobachtungstabelle**

In der Tabelle „Beobachtung“ [sn\_hcls\_observation] werden die Informationen zu Messungen und einfachen Assertionen zu einem Patienten gespeichert.

## Schlüsselfunktionen

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

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Beobachtungstabellenfelder

| Feld                  | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anatomischer Standort | Referenz          | Textstellen der Beobachtung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Kategorie             | Auswahlliste      | <p>Allgemeine Beobachtungskategorie.</p> <p>Die folgenden Kategorien sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktivität</li> <li>• Prüfung</li> <li>• Bildverarbeitung</li> <li>• Labor</li> <li>• Prozedur</li> <li>• Sozialgeschichte</li> <li>• Umfrage</li> <li>• -Therapie</li> <li>• Lebenszeichen</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Kategorien finden Sie unter <a href="#">Beobachtungskategorien</a>, die in den AHIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |
| Beobachtungsdatum     | Datum/<br>Uhrzeit | Datum und Uhrzeit der ersten Erfassung der Beobachtung in der Anwendung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Konsultation          | Referenz          | Gesundheitsfürsorge-Ereignis im Zusammenhang mit der Beobachtung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Externe ID            | Zeichenfolge      | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Nummer                | Zeichenfolge      | Alphanumerischer Profilbezeichner der Beobachtung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## Beobachtungstabellenfelder (Fortsetzung)

| Feld               | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |              | <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Beobachtung hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist OBSV00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Beobachtungstabelle [sn_hcls_observation]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a>.</p> |
| Beobachtung        | Referenz     | <p>Code für einen Beobachtungstyp.</p> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Codes finden Sie unter <a href="#">Beobachtungscodes</a>, die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Organisation       | Referenz     | Organisation, die für die Beobachtung verantwortlich ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Patient            | Referenz     | Patient, der beobachtet wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Arzt               | Referenz     | Behandler, der für die Beobachtung verantwortlich ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Quelle             | Referenz     | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Status             | Auswahlliste | <p>Status einer Beobachtung.</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geändert</li> <li>• Endgültig</li> <li>• Vorläufig</li> <li>• Registriert</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Beobachtungsstatus</a>, die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind.</p>                                                                                                          |
| Überprüfungsstatus | Auswahlliste | Überprüfungsstatus, um den klinischen Status der Bedingung oder Diagnose zu unterstützen oder abzulehnen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

**Beobachtungstabellenfelder (Fortsetzung)**

| Feld | Datentyp | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |          | <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestätigt</li> <li>• Differenzial</li> <li>• Fehlerhaft eingegeben</li> <li>• Vorläufig</li> <li>• Widerlegt</li> <li>• Nicht bestätigt</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Bedingungsüberprüfungsstatus</a>, die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |

**Patiententabelle**

In der Tabelle „Patient“ [sn\_hcls\_patent] werden die Details eines Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation gespeichert.

**Schlüsselfunktionen**

- Erweitert die Tabelle „Verbraucherprofil“ [sn\_csm\_consumer\_profile].
- Speichert Details eines Patienten, dem zentralen Objekt im Datenmodell Healthcare and Life Sciences.
- Speichert grundlegende Patienteninformationen, einschließlich Vorname, Nachname, Geburtsdatum, Geschlecht, primäre und sekundäre E-Mail-Adressen, Privat-, Arbeits- und Mobiltelefonnummern, Sozialversicherungsnummer.
- Enthält das dem Patienten zugeordnete Verbraucherattribut, das auf die Tabelle „Verbraucher“ [csm\_consumer] verweist. Ein Verbraucherdatensatz wird automatisch erstellt, wenn ein Patient in der Patiententabelle [sn\_hcls\_station] erstellt wird.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Patiententabellenfelder**

| Feld         | Datentyp        | Beschreibung                                           |
|--------------|-----------------|--------------------------------------------------------|
| Geburtsort   | Referenz        | Geburtsort des Patienten                               |
| Geburtsdatum | Zeichenfolge    | Geburtsdatum des Patienten                             |
| Verstorben   | Wahr/<br>Falsch | Option, um anzugeben, dass der Patient verstorben ist. |

**Patiententabellenfelder (Fortsetzung)**

| Feld                           | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datum/Uhrzeit des Verstorbenen | Datum/<br>Uhrzeit | Datum und Uhrzeit des Todes des Patienten.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Volkszugehörigkeit             | Auswahlliste      | <p>Ethnische Gruppe, mit der sich der Patient identifiziert</p> <p>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hispano oder Latino</li> <li>• Nicht Hispano oder Latino</li> <li>• Berichterstellung aufgrund von Richtlinie/ Gesetz nicht möglich</li> </ul> |
| Vorname                        | Zeichenfolge      | Vorname des Patienten                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Geschlecht                     | Auswahlliste      | <p>Geschlecht des Patienten</p> <p>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weiblich</li> <li>• Männlich</li> <li>• Nicht binär</li> <li>• Nicht bekanntgegeben</li> <li>• Sonstige</li> </ul>                                                             |
| ID des Bürgen                  | Zeichenfolge      | Bezeichner, der für eine Person gilt, die für die Zahlung aller Gebühren für im Namen des Patienten bestellte Services verantwortlich ist                                                                                                                                                                        |
| Telefon (privat)               | Zeichenfolge      | Private Telefonnummer des Patienten                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Interpreter erforderlich       | Wahr/<br>Falsch   | Option, um anzugeben, dass während der Patienteninteraktionen ein Übersetzer benötigt wird.                                                                                                                                                                                                                      |
| Ist geschätztes Geburtsdatum   | Wahr/<br>Falsch   | Option zur Angabe des Geburtsdatums (Geburtsdatum) des Patienten ist ein geschätzter Wert.                                                                                                                                                                                                                       |
| Sprachcode                     | Referenz          | Stellt die bevorzugte Sprache der Interaktion für den Patienten dar.                                                                                                                                                                                                                                             |

## Patiententabellenfelder (Fortsetzung)

| Feld                            | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nachname                        | Zeichenfolge | Nachname des Patienten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Familienstand                   | Auswahlliste | Familienstand des Patienten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Zweiter Vorname                 | Zeichenfolge | Zweiter Vorname des Patienten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Mobiltelefon                    | Zeichenfolge | Mobiltelefonnummer des Patienten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Beruf                           | Zeichenfolge | Beruf des Patienten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Name                            | Zeichenfolge | Name zur Identifizierung des Patienten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Nummer                          | Zeichenfolge | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner des Patienten</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie einen neuen Patienten zu einer Instanz hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist PAT00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Nummer anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Patiententabelle [sn_hcls_patent]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p> |
| Patienten-ID oder MRN           | Zeichenfolge | Bezeichner, der für einen Patienten gilt, z. B. Nummer der Patientenakte (MRN), wie im System der elektronischen Patientenakten (EMR) eingegeben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Bevorzugter Kommunikationskanal | Auswahlliste | <p>Bevorzugter Kommunikationskanal des Patienten, einschließlich E-Mail, Telefon oder Chat.</p> <p>Der Wert ist abhängig von dem Wert, der im Feld Bevorzugte Kommunikationsmethode eingegeben wurde.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



## Patiententabellenfelder (Fortsetzung)

| Feld                             | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bevorzugte Kommunikationsmethode | Auswahlliste | Bevorzugte Kommunikationsmethode des Patienten, einschließlich E-Mail, Text oder Telefon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Präfix                           | Zeichenfolge | Teil des Patientennamens, der aufgrund des akademischen Status, der Rechtsabteilung, der Beschäftigung oder des akademischen Status als Titel erworben wurde und am Anfang des Namens erscheint.<br><br>Beispiel: Herr oder Frau                                                                                                                                                                                                                 |
| Primäre E-Mail-Adresse           | Zeichenfolge | E-Mail-Adresse des Patienten, an die Korrespondenz gesendet wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ethnizität                       | Auswahlliste | Ethnie des Patienten<br><br>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indianer oder Ureinwohner Alaskas</li> <li>• Asiatisch</li> <li>• Schwarz oder afroamerikanisch</li> <li>• Ureinwohner Hawaiis oder anderer Pazifikinsulaner</li> <li>• Andere Ethnie</li> </ul> Berichterstellung aufgrund von Richtlinie/ Gesetz nicht möglich <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weiß</li> </ul> |
| Forschungseinwilligung erteilt   | Wahr/ Falsch | Option, um anzugeben, dass der Patient der Teilnahme an Forschungsprogrammen zugestimmt hat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Sekundäre E-Mail-Adresse         | Zeichenfolge | Alternative E-Mail-Adresse des Patienten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| SMS-Einwilligung erteilt         | Wahr/ Falsch | Option, um anzugeben, dass der Patient der Kommunikation mit per SMS zugestimmt hat. Geschützte Gesundheitsinformationen werden nur freigegeben, wenn dies angegeben ist.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Sozialversicherungsnummer        | Zeichenfolge | Die letzten vier Ziffern der Sozialversicherungsnummer (SSN) des                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**Patiententabellenfelder (Fortsetzung)**

| Feld                | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |              | Patienten zur Aufnahme in medizinische Dokumente.                                                                                                                                                                                           |
| Quelle              | Referenz     | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                            |
| Suffix              | Zeichenfolge | Teil des Patientennamens, der aufgrund des akademischen Status, der Rechtsabteilung, des Beschäftigungsstatus oder des akademischen Status als Titel erworben wurde und am Ende des Namens angezeigt wird.<br><br>Zum Beispiel MD oder PhD. |
| Telefon (beruflich) | Zeichenfolge | Geschäftliche Telefonnummer des Patienten                                                                                                                                                                                                   |

**Richtlinientabelle**

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

**Schlüsselfunktionen**

- Enthält die Nummer und das Datum der Einwilligung, den Namen des Patienten, den Policentyp, den Status und ob die Einwilligung von einem Haushaltsmitglied unterzeichnet wurde.
- Bezieht sich auf die Dokumentvorlagentabelle [sn\_doc\_template].

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Richtlinientabelle**

| Feld            | Datentyp        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv           | Wahr/<br>Falsch | Option, um anzugeben, dass die Richtlinie verwendet wird.                                                                                                                                                                             |
| Dokumentvorlage | Referenz        | Dokumentvorlage zum Generieren von Standardschreiben oder -dokumenten, die der Police zugeordnet sind.<br><br>Dieses Feld wird nur verwendet, wenn das Feld <a href="#">Richtlinientyp</a> auf <b>Dokumentvorlage</b> festgelegt ist. |

## Felder der Richtlinien-tabelle (Fortsetzung)

| Feld                        | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             |              | <p><b>i Hinweis:</b><br/>Sie können einer Dokumentvorlage nur eine aktive Richtlinie zuordnen.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Link zu externer Richtlinie | URL          | Externe Referenz zu der Richtlinie, die in einem Einwilligungsbereich enthalten ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Nummer                      | Zeichenfolge | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner der Richtlinie.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Richtlinie hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist POL00001000.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Nummer anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Tabelle „Richtlinie“ [sn_hcls_policy]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> <a href="#">[2]</a>.</p>                                                                                                                                                                              |
| Richtlinienkategorie        | Auswahlliste | <p>Kategorie einer Richtlinie.</p> <p>Die folgenden Kategorien sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrierung</li> <li>• Patientenverfügung</li> <li>• Nicht reanimieren</li> <li>• Nur Notfall</li> <li>• Gesundheitsfürsorge-Verordnung</li> <li>• Hinweis zu Datenschutzpraktiken</li> <li>• Offenlegung von Informationen</li> <li>• Patienteneinwilligung</li> <li>• Dokument zur Bestätigung der Datenschutzrichtlinie</li> <li>• Organisationsdokument der Datenschutzrichtlinie</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Kategorien finden Sie unter Wertesatz der <a href="#">Einwilligungskategorie</a>, <a href="#">[2]</a> der in den PHIR-Spezifikationen definiert ist.</p> |

## Felder der Richtlinienentabelle (Fortsetzung)

| Feld                        | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Richtliniename              | Zeichenfolge | Name zur Identifizierung der Richtlinie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Richtlinientyp              | Zeichenfolge | <p>Typ der Richtlinie.</p> <p>Eine Richtlinie ist einer der folgenden Typen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Standard:</b> Eine Police, bei der kein Einwilligungsformular von einem Patienten unterzeichnet werden muss.</li> <li>• <b>Dokumentvorlage:</b> Eine Richtlinie, die die Unterzeichnung eines Einwilligungsformulars durch einen Patienten erfordert.</li> </ul> <p>Mit dem Richtlinientyp „Dokumentvorlage“ wird ein Aufgabenelement erstellt, in dem der Patient das Einwilligungsformular unterzeichnen muss.</p> |
| Umfang                      | Auswahlliste | <p>Typ der in der Richtlinie enthaltenen Einwilligung.</p> <p>Die folgenden Umfangstypen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Patientenverfügung</li> <li>• Forschung</li> <li>• Datenschutzeinwilligung</li> <li>• Behandlung</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Bereichen finden Sie unter Wertesatz für <a href="#">Einwilligungsumfang</a>, <a href="#">↗</a> der in den PHIR-Spezifikationen definiert ist.</p>                                                                    |
| Gültigkeitsdauer (in Tagen) | Zeichenfolge | Anzahl der Tage, für die die Police gültig ist, nachdem ein Patient die Police unterzeichnet hat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## Richtlinieneinwilligungstabelle

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

## Schlüsselfunktionen

- Enthält die Nummer und das Datum der Einwilligung, den Namen des Patienten, den Policentyp, den Status und ob die Einwilligung von einem Haushaltsmitglied unterzeichnet wurde.
- Bezieht sich auf die Tabellen „Richtlinie“ [sn\_hcls\_policy], „Gesundheitsorganisation“ [sn\_hcls\_organization], „Gesundheitsfall“ [sn\_hcls\_case] und „Patient“ [sn\_hcls\_station].

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Felder der Richtlinieneinwilligungstabelle

| Feld                   | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fall                   | Referenz          | Gesundheitsfall, der der Police zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Datum der Einwilligung | Datum/<br>Uhrzeit | Datum und Uhrzeit der Annahme der Einwilligung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Externer Bezeichner    | Zeichenfolge      | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Nummer                 | Zeichenfolge      | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner der Einwilligung.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Einwilligung hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist CON00001000.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Nummer anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Tabelle „Richtlinieneinwilligung“ [sn_hcls_policy_consent]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a>.</p> |
| Patient                | Referenz          | Einzelperson, die ihre persönliche Einwilligung erteilt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Richtlinie             | Referenz          | Von der Einwilligung abgedeckte Police.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Status                 | Auswahlliste      | <p>Status einer Einwilligung.</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiv</li> <li>• Entwurf</li> <li>• Inaktiv</li> <li>• Vorgeschlagen</li> <li>• Abgelehnt</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Kategorien finden Sie unter Wertesatz <a href="#">für Einwilligungsstatus</a>, der in den PHIR-Spezifikationen definiert ist.</p>                                                                                                                                                   |

**Felder der Richtlinieneneinwilligungstabelle (Fortsetzung)**

| Feld                                | Datentyp    | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Unterzeichnet von Haushaltsmitglied | Wahr/Falsch | Option, um anzugeben, dass die Einwilligung von einem Haushaltsmitglied des Patienten erteilt wurde.                                                                                                                                                                                                                                              |
| Gültig bis                          | Datum       | Datum, bis zu dem die Police für einen Patienten gültig ist. Das Gültig-bis-Datum wird basierend auf der Gültigkeitsdauer der Police nach dem Datum berechnet, an dem die Einwilligung erteilt wurde.<br><br><b>i Hinweis:</b><br>Der <b>Feldwert Status</b> wird basierend auf dem <b>Gültig-bis</b> -Datum als aktiv oder inaktiv aktualisiert. |

**Tabelle „Behandler“.**

In der Tabelle „Behandler“ [sn\_hcls\_practitioner] werden die Details eines Behandlers in Ihrer Gesundheitsorganisation gespeichert.

**Schlüsselfunktionen**

- Modelliert ein Datenobjekt für medizinische Fachkraft.
- Enthält den Namen, das Geschlecht, das Geburtsdatum und Kontaktinformationen wie Telefonnummern und E-Mail-Adressen der Fachkräfte.
- Enthält einen Verweis auf den sys\_user-Eintrag, damit sich ein Anwender bei einer ServiceNow -Instanz anmelden kann, um Aufgaben auszuführen.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Tabelle „Behandler“.**

| Feld         | Datentyp     | Beschreibung                                                                           |
|--------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv        | Wahr/Falsch  | Option, um anzugeben, dass der Behandler Ihrer Gesundheitsorganisation zugeordnet ist. |
| Stadt        | Zeichenfolge | Stadt, in der sich der medizinische Fachkraft befindet                                 |
| Land         | Zeichenfolge | Land, in dem sich der medizinische Fachkraft befindet                                  |
| Geburtsdatum | Datum        | Geburtsdatum des Behandlers.                                                           |

**Felder der Tabelle „Behandler“. (Fortsetzung)**

| Feld               | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Distrikt           | Zeichenfolge | Stadtbezirk, in dem sich der medizinische Fachkraft befindet                                                                                                                                                                                                                                                |
| Gültig ab          | Datum        | Startdatum des Zeitraums, in dem der Anwender berechtigt ist, am Standort Leistungen zu erbringen.                                                                                                                                                                                                          |
| Gültig bis         | Datum        | Enddatum des Zeitraums, in dem der Anwender berechtigt ist, am Standort Leistungen zu erbringen.                                                                                                                                                                                                            |
| Volkszugehörigkeit | Auswahlliste | Ethnische Gruppe, mit der sich der Behandler identifiziert.<br><br>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hispano oder Latino</li> <li>• Nicht Hispano oder Latino</li> <li>• Berichterstellung aufgrund von Richtlinie/Gesetz nicht möglich</li> </ul> |
| Vorname            | Zeichenfolge | Vorname des Behandlers.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Geschlecht         | Auswahlliste | Geschlecht des Behandlers.<br><br>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weiblich</li> <li>• Männlich</li> <li>• Nicht binär</li> <li>• Nicht bekanntgegeben</li> <li>• Sonstige</li> </ul>                                                             |
| Telefon (privat)   | Zeichenfolge | Private Telefonnummer des Behandlers.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Nachname           | Zeichenfolge | Nachname des Behandlers.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Mobiltelefon       | Zeichenfolge | Mobiltelefonnummer des Behandlers.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Name               | Zeichenfolge | Name zur Identifizierung des Behandlers.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Nummer             | Zeichenfolge | Alphanumerischer Profilbezeichner des Behandlers.                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Felder der Tabelle „Behandler“. (Fortsetzung)

| Feld                       | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            |              | <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie einen neuen Behandler zu einer Instanz hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist PRACT00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Nummer anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Tabelle „Practitioner“ [sn_hcls_practitioner]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p> |
| ID des Behandlers oder NPI | Zeichenfolge | Bezeichner, der für die Person in der Anwenderrolle gilt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Präfix                     | Zeichenfolge | <p>Teil des Namens des Behandlers, der aufgrund des akademischen Status, der Rechtsabteilung, der Beschäftigung oder des Standes als Titel erworben wurde und am Anfang des Namens erscheint.</p> <p>Beispiel: Arzt oder Dr.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Primäre E-Mail-Adresse     | Zeichenfolge | E-Mail-Adresse des Behandlers, an die Korrespondenz gesendet wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ethnizität                 | Auswahlliste | <p>Ethnizität des Behandlers.</p> <p>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indianer oder Ureinwohner Alaskas</li> <li>• Asiatisch</li> <li>• Schwarz oder afroamerikanisch</li> <li>• Ureinwohner Hawaiis oder anderer Pazifikinsulaner</li> <li>• Andere Ethnie</li> </ul> <p>Berichterstellung aufgrund von Richtlinie/Gesetz nicht möglich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weiß</li> </ul>                                                                                                            |
| Sekundäre E-Mail-Adresse   | Zeichenfolge | Alternative E-Mail-Adresse des Behandlers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Quelle                     | Referenz     | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



**Felder der Tabelle „Behandler“. (Fortsetzung)**

| Feld                       | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bundesland oder Region     | Zeichenfolge | Bundesland oder Region, in der sich der Behandler befindet.                                                                                                                                                              |
| Straße und Hausnummer      | Zeichenfolge | Postanschrift des behandelnden Arztes.                                                                                                                                                                                   |
| Suffix                     | Zeichenfolge | Teil des Namens des Behandlers, der aufgrund des akademischen Status, der Rechtsabteilung, der Beschäftigung oder des Standes als Titel erworben wurde und am Ende des Namens angezeigt wird.<br><br>Beispiel: MD (Arzt) |
| E-Mail-Adresse (beruflich) | Zeichenfolge | E-Mail-Adresse des Behandlers, die dem Geschäftsprofil des Behandlers zugeordnet ist.                                                                                                                                    |
| Telefon (beruflich)        | Zeichenfolge | Geschäftliche Telefonnummer des Behandlers.                                                                                                                                                                              |
| Postleitzahl               | Zeichenfolge | Postleitzahl des Behandlers                                                                                                                                                                                              |

**Tabelle „Behandlerstandort“.**

In der Tabelle „Standort des medizinischen Fachpersonals“ [sn\_hcls\_practitioner\_facility] werden die Details des Standorts gespeichert, an dem ein medizinischer Anwender Gesundheitsdienstleistungen erbringt.

**Schlüsselfunktionen**

- Verknüpft die medizinische Fachkraft mit einem Gesundheitsstandort.
- Ermöglicht die Bereitstellung eines Datumsbereichs für diesen Arzt und diese Standortzuordnung

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Tabelle „Beraterstandort“.**

| Feld      | Datentyp        | Beschreibung                                                                                       |
|-----------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv     | Wahr/<br>Falsch | Option, um anzugeben, ob der Standort dem Behandler zugeordnet ist.                                |
| Gültig ab | Datum           | Startdatum des Zeitraums, in dem der Anwender berechtigt ist, am Standort Leistungen zu erbringen. |

**Felder der Tabelle „Beraterstandort“. (Fortsetzung)**

| Feld         | Datentyp | Beschreibung                                                                                     |
|--------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gültig bis   | Datum    | Enddatum des Zeitraums, in dem der Anwender berechtigt ist, am Standort Leistungen zu erbringen. |
| Organisation | Referenz | Identität der Organisation, die der Behandler vertritt oder in dessen Namen er handelt.          |
| Arzt         | Referenz | Person, die als Arzt hinzugefügt wurde.                                                          |
| Standort     | Referenz | Der zugeordnete Standortname der Fachkräfte.                                                     |

**Fachgebietstabelle „Behandlerstandort“.**

In der Tabelle „Beraterstandortspezialität“ [sn\_hcls\_pract\_location\_specialty] werden die Details zu Arten von Services gespeichert, die ein Behandler für eine Organisation an einem bestimmten Standort bereitstellen kann.

**Schlüsselfunktionen**

- Verknüpft das Standortobjekt des Arztes mit einer bestimmten Pflegespezialität und dem Arzttyp.
- Ermöglicht die Angabe, ob der Standort die primäre Spezialität für einen behandelnden Arzt ist.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Fachgebietstabelle „Behandlerstandort“**

| Feld                             | Datentyp        | Beschreibung                                                                                                                                        |
|----------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv                            | Wahr/<br>Falsch | Option, um anzugeben, ob die Standort- und Fachgebietszuordnung verwendet wird.                                                                     |
| Standort des behandelnden Arztes | Referenz        | Ort, an dem eine Fachkraft eine Spezialbehandlung anbietet.                                                                                         |
| Arzttyp                          | Referenz        | Typ des Arzts.                                                                                                                                      |
| Primäre Spezialität              | Wahr/<br>Falsch | Option, um anzugeben, ob es sich bei der Spezialität um die wichtigste Spezialbehandlung handelt, die am Standort von einem Facharzt erbracht wird. |

**Felder der Fachgebietstabelle „Behandlerstandort“ (Fortsetzung)**

| Feld       | Datentyp | Beschreibung                                                                     |
|------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Quelle     | Referenz | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz |
| Fachgebiet | Referenz | Fachgebiet des Arzts.                                                            |

**Fachgebietstabelle für Allgemeinmediziner**

In der Tabelle „Behandlerspezialität“ [sn\_hcls\_practitioner\_specialty] werden die Zuordnungsdetails einer Spezialität mit einem Behandler gespeichert.

**Schlüsselfunktionen**

- Verknüpft den Behandler mit mehreren Pflegefachgebieten, auf die sich der Behandler spezialisiert hat.
- Aktiviert unterstützte Modelle für Pflegespezialitäten in der Tabelle „Codesatz für Gesundheitsfürsorge“ [sn\_hcls\_code\_set].
- Stellt einen Verweis auf den Behandler und den Codesatz des Typs Pflegespezialität bereit.
- Enthält einen Verweis auf den Practitioner-Typ (auch als Codesatz modelliert).
- Ermöglicht die Angabe, ob der Standort die primäre Spezialität für einen behandelnden Arzt ist.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Fachgebietstabelle für Fachkräfte**

| Feld       | Datentyp        | Beschreibung                                                                     |
|------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv      | Wahr/<br>Falsch | Option, um anzugeben, ob die Spezialität dem behandelnden Arzt zugeordnet ist.   |
| Arzt       | Referenz        | Person, die als Arzt hinzugefügt wurde.                                          |
| Arzttyp    | Referenz        | Typ des Arzts.                                                                   |
| Quelle     | Referenz        | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz |
| Fachgebiet | Referenz        | Fachgebiet des Arzts.                                                            |

### Diagnosetabelle der Vorautorisierung

In der Tabelle „Vorautorisierungsdiagnose“ [sn\_hcls\_pre\_auth\_diagnosis] werden Diagnoseinformationen gespeichert, die sich auf eine Vorautorisierung für Gesundheitsleistungen beziehen.

### Schlüsselfunktionen

- Speichert den Diagnosecode zur Verwendung mit Vorautorisierungen.
- Enthält sowohl Vorautorisierungs- als auch Diagnoseinformationen.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Felder der Vorautorisierungs-Diagnosetabelle

| Feld                         | Datentyp | Beschreibung                                                                                        |
|------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vorautorisierungsanforderung | Referenz | Zugehörige Vorautorisierungsanforderung.                                                            |
| Vorautorisierungselement     | Referenz | Zugeordnetes Vorautorisierungselement.                                                              |
| Diagnosecode                 | Referenz | Code, der verwendet wird, um die von einem medizinischen Fachpersonal gestellte Diagnose anzugeben. |

### Elementtabelle der Vorautorisierung

In der Tabelle „Vorautorisierungselement“ [sn\_hcls\_pre\_auth\_item] werden die Details von Elementen gespeichert, die sich auf eine Vorautorisierungsanforderung für Gesundheitsleistungen beziehen.

### Schlüsselfunktionen

- Speichert Elementinformationen im Zusammenhang mit Vorautorisierungsanforderungen und Vorautorisierungsdiagnosen.
- Enthält die Artikelbestellung, die zugehörige Vorautorisierungsanforderung und den Verfahrenscode.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

## Felder der Vorautorisierungselementtabelle

| Feld                         | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vorautorisierungsanforderung | Referenz     | Zugehörige Nummer der Vorautorisierungsanforderung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Artikelbestellung            | Zeichenfolge | Artikel, der bestellt wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Verfahrenscode               | Referenz     | Code zum Identifizieren des spezifischen Eingriffs. Der Code basiert auf dem Codierungssystem Current Procedural Terminology (CPT) oder Healthcare Common Procedure Coding System (HCPCS).<br><br>Weitere Informationen zu den verfügbaren Codes finden Sie unter <a href="#">Verfahrenscodes</a> , die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind. |
| Startdatum                   | Datum        | Erwartetes Startdatum des Elements. Zum Beispiel das Startdatum einer Behandlung.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Enddatum                     | Datum        | Erwartetes Elementenddatum. Zum Beispiel das Enddatum einer Behandlung.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Anmerkungen                  | Zeichenfolge | Kommentare oder zusätzliche Informationen zum Vorautorisierungselement.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Quelle                       | Referenz     | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## Tabelle für Vorautorisierungsanforderung

In der Tabelle „Vorautorisierungsanforderung“ [sn\_hcls\_pre\_auth\_header] werden die Details der Autorisierungsanforderung für eine Gesundheitsdienstleistung gespeichert, die von einer Kostenträgerorganisation bereitgestellt wird.

## Schlüsselfunktionen

- Speichert die Details der Vorautorisierungsanforderung für eine Gesundheitsdienstleistung, die von einer Kostenträgerorganisation bereitgestellt wird.
- Ermöglicht die Vorabautorisierung von Gesundheitsleistungen für einen Patienten
- Enthält die Vorautorisierungsnummer, den Vorautorisierungstyp, das Gültigkeitsdatum der Vorautorisierung und die Auftragsdetails für Gesundheitsdienstleistungen.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Felder der Vorautorisierungsanforderungstabelle

| Feld              | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fall              | Referenz     | Gesundheitsfall, der dem bestellten Gesundheitsservice für den Patienten zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Überprüfungstyp   | Auswahlliste | <p>Kategorie des Gesundheitsservice.</p> <p>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Routine: Eine Gesundheitsdienstleistung, die üblicherweise von einem Behandler durchgeführt wird und nach den Vorlieben des Patienten und des Behandlers im Voraus geplant werden kann.</li> <li>• Wahlfach: Eine optionale Gesundheitsdienstleistung, die jederzeit in der Zukunft nach Wunsch des Patienten und des behandelnden Arztes geplant werden kann.</li> <li>• Dringend: Ein erforderlicher Gesundheitsservice, der als dringend eingestuft wird und sofort geplant werden muss.</li> <li>• Nicht dringend: Eine Gesundheitsdienstleistung, die nicht als dringend eingestuft wird und in naher Zukunft geplant werden kann.</li> </ul> |
| Genehmigungsdatum | Datum        | Datum, an dem die Vorautorisierungsanforderung von der Organisation des Auftraggebers genehmigt wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

**Felder der Vorautorisierungsanforderungstabelle (Fortsetzung)**

| Feld                                       | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                  |
|--------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datum des Faxempfangs                      | Datum/<br>Uhrzeit | Datum und Zeitstempel des für die Vorautorisierungsanforderung empfangenen Faxes.                             |
| Versicherung                               | Referenz          | Mitgliedsplan, der dem Patienten zugeordnet ist.                                                              |
| Patient                                    | Referenz          | Patient, in dessen Namen die Vorautorisierungsanforderung übermittelt wurde.                                  |
| Ort der Dienstleistung                     | Referenz          | Ort der erbrachten Dienstleistung.                                                                            |
| Primäre Vorauthentifizierungsnummer        | Zeichenfolge      | Primäre Vorautorisierungsnummer, die von der Organisation des Zahlers generiert wird.                         |
| Grund                                      | Zeichenfolge      | Grund für die Vorautorisierungsanforderung.                                                                   |
| Überweisender Arzt                         | Referenz          | Behandler, der die mit der Vorautorisierungsanforderung verknüpfte Gesundheitsdienstleistung empfohlen hat.   |
| Anmerkungen                                | Zeichenfolge      | Kommentare oder zusätzliche Informationen zur Vorautorisierungsanforderung.                                   |
| Rendering-Anwender                         | Referenz          | Anbieter, der den Service bereitstellt.                                                                       |
| Sekundäre Nummer vor der Authentifizierung | Zeichenfolge      | Sekundäre Vorautorisierungsnummer, die von der Organisation des Zahlers generiert wird.                       |
| Kurzbeschreibung                           | Zeichenfolge      | Eine Kurzbeschreibung dieser Vorautorisierungsanforderung.                                                    |
| Quelle                                     | Referenz          | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                              |
| Status                                     | Auswahlliste      | Genehmigungsstatus der Vorautorisierungsanforderung.<br><br>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: |

**Felder der Vorautorisierungsanforderungstabelle (Fortsetzung)**

| Feld            | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwurf: Anforderung zur Vorautorisierung muss noch übermittelt werden.</li> <li>• Ausstehend: Die Vorautorisierungsanforderung wird zur Überprüfung an die Organisation des Auftraggebers übermittelt.</li> <li>• Genehmigt: Die Vorautorisierungsanforderung wurde von der Organisation des Kostenträgers genehmigt.</li> <li>• Abgelehnt: Die Anforderung einer Vorautorisierung wurde von der Organisation des Auftraggebers abgelehnt.</li> <li>• Abgeschlossen: Die Vorautorisierungsanforderung wurde abgeschlossen, wobei mindestens ein Element in der Anforderung abgelehnt wurde.</li> </ul> |
| Überprüfungstyp | Zeichenfolge | <p>Typ des in der Vorautorisierungsanforderung angeforderten Gesundheitsservices.</p> <p>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medizinische Versicherung</li> <li>• Rezept</li> <li>• Neu</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Gültig ab       | Datum        | Startdatum des Gültigkeitszeitraums der Vorautorisierungsanforderung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Gültig bis      | Datum        | Enddatum des Gültigkeitszeitraums der Vorautorisierungsanforderung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

**Verfahrenstabelle**

In der Tabelle „Eingriff“ [sn\_hcls\_procedure] werden die Informationen zu einer Aktion gespeichert, die an oder für einen Patienten ausgeführt wird oder wurde. Eine Aktion kann ein physischer Eingriff wie eine Operation oder ein weniger invasiver Eingriff wie langfristige Dienstleistungen, Beratung oder Hypnosebehandlung sein.

**Schlüsselfunktionen**

- Speichert alle medizinischen Eingriffe, die einem Patienten zugeordnet sind
- Enthält den Eingriffscode, den Status, die Kategorie, das durchgeführte Datum, den Ort und den ausführenden Behandler.



Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

#### Felder der Verfahrenstabelle

| Feld                 | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategorie            | Auswahlliste      | <p>Code, der ein Verfahren für Such-, Sortier- und Anzeigezwecke klassifiziert.</p> <p>Die folgenden Kategorien sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Psychiatrie-Eingriff oder -Leistung</li> <li>• Beratung</li> <li>• Bildung</li> <li>• Chirurgischer Eingriff</li> <li>• Diagnoseverfahren</li> <li>• Chiropraktik-Manipulation</li> <li>• Verfahren für Sozialleistungen</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Typen finden Sie unter <a href="#">Verfahrenskategorien</a>, die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |
| Datum der Ausführung | Datum/<br>Uhrzeit | Datum und Uhrzeit der Durchführung des Eingriffs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Konsultation         | Referenz          | Konsultation, die als Teil des Verfahrens erstellt wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Externe ID           | Zeichenfolge      | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Gesundheitsstandort  | Referenz          | Gesundheitsstandort, an dem der Eingriff stattgefunden hat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Nummer               | Zeichenfolge      | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner des Eingriffs.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Prozedur hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist PRCD00001001.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Felder der Verfahrenstabelle (Fortsetzung)

| Feld           | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                |              | <b><i>i</i> Hinweis:</b><br>Um die Nummer anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Tabelle „Verfahren“ [sn_hcls_procedure]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a>  .                                                             |
| Beobachtung    | Referenz     | Beobachtung wurde als Teil des Verfahrens aufgezeichnet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Übergeordnet   | Referenz     | Übergeordnetes Gesundheitsfürsorge-Ereignis, das dem Eingriff zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Patient        | Referenz     | An dem Eingriff beteiligter Patient                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Arzt           | Referenz     | An dem Eingriff beteiligter Behandler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Verfahrenscode | Referenz     | Code zum Identifizieren des spezifischen Eingriffs. Der Code basiert auf dem Codierungssystem Current Procedural Terminology (CPT) oder Healthcare Common Procedure Coding System (HCPCS).<br><br>Weitere Informationen zu den verfügbaren Codes finden Sie unter <a href="#">Verfahrenscodes</a> ,  die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind. |
| Quelle         | Referenz     | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Status         | Auswahlliste | Status eines Eingriffs.<br><br>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abgeschlossen</li> <li>• Fehlerhaft eingegeben</li> <li>• In Bearbeitung</li> <li>• Nicht fertig</li> <li>• Warten</li> <li>• Vorbereitung</li> <li>• Angehalten</li> <li>• Unbekannt</li> </ul>                                                                                                               |

### Felder der Verfahrenstabelle (Fortsetzung)

| Feld | Datentyp | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                        |
|------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |          | Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Event-Status</a>  , die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind. |

### Programmtabelle

In der Tabelle „Programm“ [sn\_hcls\_program] werden die von Gesundheitsorganisationen angebotenen Programme gespeichert.

### Schlüsselfunktionen

- Erweitert die Tabelle „Produktspezifikation“ [sn\_prd\_pm\_product\_specification], um alle Programme zu modellieren, die von Gesundheitsorganisationen verfügbar sind.
- Enthält den Programmnamen, die Berechtigungskriterien, das Medikament und die Dauer des Programms.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Felder der Programmtabelle

| Feld                   | Datentyp        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv                  | Wahr/<br>Falsch | Option, um anzugeben, dass das Programm verwendet wird.                                                                                                                                                                            |
| Berechtigungskriterien | Referenz        | Prüfliste, die dem Programm zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                        |
| Enddatum               | Datum           | Enddatum der Programmdauer.                                                                                                                                                                                                        |
| Arzneimittelprodukt    | Liste           | Medikament, das dem Programm zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                       |
| Name                   | Zeichenfolge    | Name des Programms                                                                                                                                                                                                                 |
| Nummer                 | Zeichenfolge    | Alphanumerischer Bezeichner des Programms.<br><br>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie ein neues Programm zu einer Instanz hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist PSSPG00001001. |

## Felder der Programmtabelle (Fortsetzung)

| Feld         | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              |              | <b> Hinweis:</b><br>Um die Nummer anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Programmtabelle [sn_hcls_program]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> . |
| Startdatum   | Datum        | Startdatum der Programmdauer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Status       | Zeichenfolge | Status des Programms als <b>Entwurf</b> oder <b>Veröffentlicht</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Beschreibung | Zeichenfolge | Kurze Beschreibung des Programms, wie sie im Fallnamen angezeigt wird, der für das Programm erstellt wurde.                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Tabelle „Programmbeziehungen“.

In der Tabelle „Programmbeziehung“ [sn\_hcls\_program\_relationship] werden die Zuordnungsdetails zwischen einem Programm und einem Programmservice gespeichert.

## Schlüsselfunktionen

- Erweitert die Tabelle „Spezifikationsbeziehung“ [sn\_prd\_pm\_specification\_relationship], um die Beziehung zwischen einem Programm und einem Programmservice zu definieren.
- Enthält den Beziehungsnamen, das Programm, den Programmservice und den Beziehungstyp.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

## Felder der Programmbeziehungstabelle

| Feld               | Datentyp        | Beschreibung                                                                                               |
|--------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv              | Wahr/<br>Falsch | Option, um anzugeben, dass die Zuordnung zwischen einem Programm und einem Programmservice verwendet wird. |
| Name               | Zeichenfolge    | Name der Beziehung zwischen einem Programm und einem Programmservice.                                      |
| Quellspezifikation | Referenz        | In der Beziehung enthaltenes Programm.                                                                     |

**Felder der Programmbeziehungstabelle (Fortsetzung)**

| Feld              | Datentyp     | Beschreibung                                          |
|-------------------|--------------|-------------------------------------------------------|
| Zielspezifikation | Referenz     | Programmservice, der in der Beziehung enthalten ist.  |
| Beziehungsart     | Zeichenfolge | Beziehungstyp zwischen Programm und Programmservices. |

**Programmservice-Tabelle**

In der Tabelle „Programmservice“ [sn\_hcls\_program\_service] werden die Programmservices gespeichert, die einem Programm zugeordnet sind.

**Schlüsselfunktionen**

- Erweitert die Tabelle „Produktspezifikation“ [sn\_prd\_pm\_product\_specification], um alle in einem Programm verfügbaren Programmservices zu modellieren.
- Enthält den Namen des Programmservice und die Dauer des Programmservice.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Programmservicetabelle**

| Feld     | Datentyp        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv    | Wahr/<br>Falsch | Option, um anzugeben, dass der Programmservice verwendet wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Enddatum | Datum           | Enddatum der Programmservicedauer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Name     | Zeichenfolge    | Name des Programmservice                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Nummer   | Zeichenfolge    | <p>Alphanumerischer Bezeichner des Programmservice.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie einen neuen Programmservice zu einer Instanz hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist PGSRV00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Nummer anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Tabelle „Programmservice“ [sn_hcls_program_service]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a>.</p> |

### Felder der Programmservicetabelle (Fortsetzung)

| Feld         | Datentyp     | Beschreibung                                                                |
|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Startdatum   | Datum        | Startdatum der Dauer des Programmservice.                                   |
| Status       | Zeichenfolge | Status des Programmservices als <b>Entwurf</b> oder <b>Veröffentlicht</b> . |
| Beschreibung | Zeichenfolge | Kurze Beschreibung des Programmservice.                                     |

### Quellsystemtabelle

In der Tabelle „Quellsystem“ [sn\_hcls\_source\_system] werden die Quell- und Ziel-IDs eines externen Gesundheitsversorgungssystems in Ihrer Instanz ServiceNow gespeichert.

### Schlüsselfunktionen

- Alle Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core -Datentabellen enthalten einen Verweis auf die Quellsystemtabelle [sn\_hcls\_source\_system].
- Enthält die Quell- und Ziel-IDs externer EMR-Systeme oder eines anderen Gesundheitsfürsorgesystems.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Quellsystem

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

### Aktualisieren Sie die Tabelle mit den Versicherungsinformationen

In der Tabelle „Versicherungsinformationen aktualisieren“ [hcls\_insurance\_info\_task] werden die Aufgabendetails zum Aktualisieren der Versicherungsinformationen eines Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation gespeichert.

## Schlüsselfunktionen

- Erweitert die Tabelle „Gesundheitsaufgabe“ [sn\_hcls\_task], um Aufgabendetails zu speichern, die für die Aktualisierung der Versicherungsinformationen eines Patienten erstellt wurden.
- Enthält Zahlungstyp, Versicherungsunternehmen, Versicherungsplan, Mitgliedsnummer, Gruppennummer, Rx-Bin, Rx-Gruppe, Rx-PCN.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Aktualisieren Sie die Felder der Tabelle „Versicherungsinformationen“.

| Feld                       | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                        |
|----------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gruppennummer              | Zeichenfolge | Gruppennummer oder Richtliniennummer des Mitglieds.                                                                                                                                 |
| Versicherungsunternehmen   | Referenz     | Name des Unternehmens, das als Kostenträgerorganisation aufgeführt ist.                                                                                                             |
| Krankenversicherungsmodell | Referenz     | Kostenträgerplan, der dem Patienten zugeordnet ist.                                                                                                                                 |
| Mitgliedsnummer            | Zeichenfolge | Eindeutige ID-Nummer des Patienten, die es Leistungserbringern im Gesundheitswesen ermöglicht, den Versicherungsschutz zu überprüfen und die Zahlung für Leistungen zu veranlassen. |
| Nummer                     | Zeichenfolge | Alphanumerischer Profilbezeichner des Mitgliedsplans.                                                                                                                               |
| Patient                    | Referenz     | Name des Patienten, in dessen Namen der Plan vorliegt.                                                                                                                              |
| Empfangsfach               | Zeichenfolge | Nummer, die angibt, wie ein verschreibungspflichtiges Medikament erstattet wird und wohin eine Filiale einen Erstattungsanspruch senden kann.                                       |
| Rx-Gruppe                  | Zeichenfolge | Alphanumerischer oder numerischer Wert des Mitgliedsplans, der zur Verarbeitung von Verschreibungsleistungen verwendet wird.                                                        |

**Aktualisieren Sie die Felder der Tabelle „Versicherungsinformationen“. (Fortsetzung)**

| Feld   | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                      |
|--------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rx PCN | Zeichenfolge | Die Prozessorkontrollnummer (PCN) ist ein weiterer Bezeichner, der zur Weiterleitung von Arzneimittelerstattungen verwendet wird. |

**Patientenportal- Widget-Bibliothek**

Mit den im Patientenportal enthaltenen Widgets können Sie ihre Daten und ihr Erscheinungsbild anpassen oder sie beim Erstellen eigener Widgets als grundlegendes Codebeispiel verwenden.

Um die Instanzoptionen für ein Widget angezeigt zu bekommen, verwenden Sie das Widget-Kontextmenü.

**Karten-Widget „Terminerinnerung“.**

Das Karten-Widget „Terminerinnerung“ zeigt die nächste Terminerinnerung für den angemeldeten Benutzer an.

**Karten-Widget „Terminerinnerung“.**

Your next appointment is on **Dec 20, Monday at 12:30 PM.** [See details](#)

**Schlüsselfunktionen**

- Wird nur für einen angemeldeten Benutzer angezeigt, dessen persönliche Informationen ausgefüllt sind.
- Standardmäßig wird nur für den nächsten anstehenden Termin eine Erinnerung angezeigt.
- Zeigt die Termindetails an, wenn ein Benutzer im Widget auf **Details** anzeigen klickt.

Das Karten-Widget „Terminerinnerung“ enthält keine Instanzoptionen.

**COVID-19- Status-Widget**

Das COVID-19- Widget zeigt den Status der COVID-19- Impfdosen an, die der angemeldete Benutzer entweder erhalten oder sich selbst gemeldet hat, sowie alle COVID -Testergebnisse.



## COVID-19- Status-Widget

## COVID-19 status

[View details](#)

Scan the QR code to share  
your COVID-19 status

## Vaccination status

Unknown

[Report vaccination](#)

## Test result

Positive



Test conducted on  
2021-12-28

[Report test result](#)

### Schlüsselfunktionen

- Wird nur für einen angemeldeten Benutzer angezeigt, dessen persönliche Informationen ausgefüllt sind und die Anwendung Vaccine Administration Management installiert ist.
- Standardmäßig zeigt den QR-Code für den COVID-19- Impfstatus, den Impfstatus und das Ergebnis des COVID -Tests an. Wenn der Impfstatus unbekannt ist, wird der Link angezeigt, um den Impfstatus zu melden. Wenn das COVID -Testergebnis positiv ist oder kein Ergebnis vorliegt, zeigt den Link zum Melden des neuesten Testergebnisses an.
- Zeigt den COVID-19- Impfstatus und die Testergebnisdetails an, wenn ein Benutzer im Widget auf **Details** anzeigen klickt.

Das COVID-19- Status-Widget enthält keine Instanzoptionen.

### FAQ- Widget

Das Widget „FAQ“ zeigt eine Liste der Artikel mit häufig gestellten Fragen (FAQ) für einen Patienten an.

#### FAQ- Widget

##### Frequently asked questions

##### [I am pregnant, can I still get the COVID vaccine?](#)

Yes, COVID-19 vaccines currently authorized by the Food and Drug Administration (FDA) are recommended for pregnant and lactating individuals as well as those trying or intending to

##### [Is there a risk of severe allergic reaction if I receive the vaccine?](#)

Severe allergic reactions to vaccines are rare and difficult to predict, generally occurring at a rate of approximately one event per million administrations. This topic review focuses on allergic

##### [Can I get COVID-19 vaccine at the same time as another vaccine?](#)

People should be offered vaccination regardless of their history of symptomatic or asymptomatic SARS-CoV-2 infection; this includes people with prolonged post-COVID-19

### Schlüsselfunktionen

- Wird sowohl für angemeldete als auch für nicht angemeldete Benutzer angezeigt.
- Standardmäßig werden maximal fünf FAQ-Artikel aus der Knowledge Base Healthcare and Life Sciences angezeigt.

## Instanzenoptionen für häufig gestellte Fragen für das Widget


**Faq**

**Presentation**  
 Bootstrap color  
 Default

Show star rating  
 No

---

**Other Options**  
 Number of articles to display per page  
 5

## Felder mit Instanzenoptionen für häufig gestellte Fragen für das Widget

| Feld                                       | Beschreibung                                                                                                         |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Präsentation                               |                                                                                                                      |
| Bootstrap-Farbe                            | Farbschema der Widget-Kopfzeile. Wählen Sie aus einer Liste gängiger Bootstrap-Farben eine Farbe für Ihr Widget aus. |
| Sternebewertung anzeigen                   | Option zum Anzeigen einer Sternbewertung für den FAQ-Artikel.                                                        |
| Weitere Optionen                           |                                                                                                                      |
| Anzahl der pro Seite anzuzeigenden Artikel | Maximale Anzahl von Artikeln, die im Widget angezeigt werden. Der Standardwert ist <b>3</b> .                        |

### Widget „Haushalt“.

Das Widget „Haushalt“ zeigt eine Liste der Haushaltsmitglieder an, für die der angemeldete Benutzer autorisierter Vertreter ist.

**Widget „Haushalt “.****Household**[View all](#)

| Member      | Appointments | To-dos | Requests | Vaccinations |
|-------------|--------------|--------|----------|--------------|
| Gina Parker | 0            | 0      | 1        | 0            |
| Sam Parker  | 0            | 0      | 3        | 0            |

**Schlüsselfunktionen**

- Wird nur für einen angemeldeten Benutzer angezeigt, dessen persönliche Informationen ausgefüllt sind und der Mitglieder im Haushalt hat.
- Standardmäßig zeigt maximal zwei Haushaltsmitglieder in aufsteigender Reihenfolge ihren Namen und ihre Details an, einschließlich der Anzahl der bevorstehenden Termine, Aufgaben, offenen Anforderungen und empfohlenen Impfungen. Die Nummer für jedes Element ist mit der Detailseite für dieses Element verknüpft.
- Zeigt alle Haushaltsmitglieder an, für die der angemeldete Benutzer ein autorisierter Vertreter ist, und die Haushaltsmitgliedsdetails, wenn der Benutzer im Widget auf **Alle** anzeigen klickt.

Das Widget „ Haushalt “ enthält keine Instanzoptionen.

**Widget „Nachrichten und Artikel “.**

Das Widget „ Nachrichten und Artikel “ zeigt eine Liste der Artikel an, auf die Patienten zugreifen können.

**Widget „Nachrichten und Artikel “.****Latest news & articles**

**Article**

**Eight Ways to Build Wellness into Your Business Wellness programs.**

Wellness programs have had a place in large companies for more than a decade. Typically, they are well-intentioned...

19d ago

**Schlüsselfunktionen**

- Wird sowohl für angemeldete als auch für nicht angemeldete Benutzer angezeigt.
- Standardmäßig werden maximal vier Artikel aus der Knowledge Base Healthcare and Life Sciences angezeigt.

**Instanzoptionen für das Widget „Nachrichten“ und „Artikel“.**

≡

News and Articles

Data

topic

Latest news & articles

Select list of taxonomy content configurations

Knowledge

Presentation

Number of articles to display per page

4

**Felder mit Instanzoptionen für das Nachrichten- und Artikel-Widget**

| Feld                                                         | Beschreibung                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Daten                                                        |                                                                                               |
| Thema                                                        | Kategorie des Artikels.                                                                       |
| Wählen Sie die Liste der Taxonomieinhaltskonfigurationen aus | Liste der Taxonomieinhaltskonfigurationen.                                                    |
| Präsentation                                                 |                                                                                               |
| Anzahl der pro Seite anzuzeigenden Artikel                   | Maximale Anzahl von Artikeln, die im Widget angezeigt werden. Der Standardwert ist <b>3</b> . |

**Widget „Anforderungen öffnen“.**

Das Widget „ Offene Anforderungen “ zeigt eine Liste offener Anforderungen an, einschließlich Gesundheitsfällen, die für den Patienten erstellt wurden.

**Widget „Anforderungen öffnen“.**

Open requests

[View all](#)

|                                                  |
|--------------------------------------------------|
| <b>Specialty referral</b><br>REQ08953 • an hour  |
| <b>Patient services program</b><br>REQ06850 • 4d |

**Schlüsselfunktionen**

- Wird nur für einen angemeldeten Benutzer angezeigt, dessen persönliche Informationen ausgefüllt sind.
- Standardmäßig zeigt maximal zwei Datensätze aus der Anwendungsfalltabelle an, die die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn\_hcls\_case] in aufsteigender Reihenfolge um das Erstellungsdatum erweitert. Beispiele für die Anwendungsfalltabelle sind die Tabelle „Eingriffsanforderung“ [sn\_previsit\_procedure\_request], die mit der Anwendung Pre-Visit Management ] verfügbar ist, und die Tabelle „Registrierungsfall“ [sn\_patentservice\_enroll\_case], die mit der Anwendung Patient Support Services ] verfügbar ist.
- Zeigt alle ausstehenden und geschlossenen Anforderungen in den entsprechenden Abschnitten an, wenn ein Benutzer im Widget auf **Alle** anzeigen klickt.

Das Widget „ Offene Anforderungen “ enthält keine Instanzoptionen.

**Widget „Ausstehende Aufgaben“**

Das Widget Ausstehende Aufgaben zeigt eine Liste der Aufgaben an, die einem Patienten zugewiesen sind.

**Widget „Ausstehende Aufgaben“**

Pending to-dos

[View all](#)

|                                                            |
|------------------------------------------------------------|
| <b>Procedure consent for TPA sur</b><br>HC008953 • an hour |
| <b>HIPAA consent</b><br>HC006850 • 4d                      |

## Schlüsselfunktionen

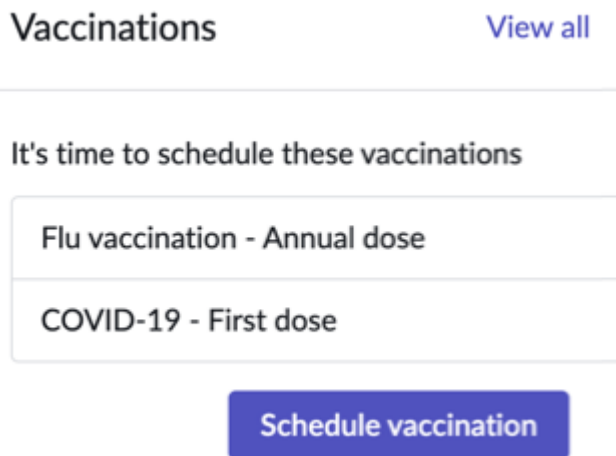
- Wird nur für einen angemeldeten Benutzer angezeigt, dessen persönliche Informationen ausgefüllt sind.
- Standardmäßig werden maximal zwei Datensätze aus der Tabelle „Gesundheitsaufgabe“ [sn\_hcls\_task] in aufsteigender Reihenfolge nach Erstellungsdatum angezeigt.
- Zeigt alle ausstehenden und geschlossenen Aufgabenelemente in den entsprechenden Abschnitten an, wenn ein Benutzer im Widget auf **Alle** anzeigen klickt.

Das Widget „Ausstehende Aufgaben“ enthält keine Instanzoptionen.

### Widget „Impfungen“

Das Widget „Impfungen“ zeigt eine Liste der für den angemeldeten Benutzer empfohlenen Impfstoffe an.

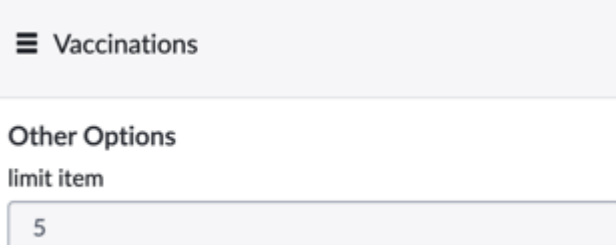
#### Widget „Impfungen“



## Schlüsselfunktionen

- Wird nur für einen angemeldeten Benutzer angezeigt, der die persönlichen Informationen ausgefüllt hat und die Anwendung Vaccine Administration Management installiert ist.
- Standardmäßig zeigt maximal drei Programme aus der Liste der Impfprogramme, für die der Benutzer berechtigt ist, in aufsteigender Reihenfolge nach dem Impfdatum an.
- Zeigt alle vorgeschlagenen und abgeschlossenen Impfungen in den entsprechenden Abschnitten an, wenn ein Benutzer im Widget auf **Alle** anzeigen klickt.

#### Instanzoptionen für das Widget „Impfungen“



**Instanzoptionen für das Widget „Impfungen“**

| Feld              | Beschreibung                                                                                       |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Element begrenzen | Maximale Anzahl der Impfprogramme, die im Widget angezeigt werden. Der Standardwert ist <b>3</b> . |

**Formular „Gesundheitsorganisation“**

Das Formular „Gesundheitsorganisation“ enthält die Details einer Gesundheitsorganisation.

**Felder des Formulars „Gesundheitsorganisation“**

| Feld                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name                  | Name zur Identifizierung der Gesundheitsorganisation.                                                                                                                                                                        |
| Organisationstyp      | Typ der Gesundheitsorganisation, die Sie vertreten.<br><br>Weitere Informationen zu den verfügbaren Organisationstypen finden Sie unter <a href="#">Organisationstypen</a> , die in den AHIR-Spezifikationen definiert sind. |
| Intern                | Option, um anzugeben, dass die Organisation intern ist.                                                                                                                                                                      |
| Organisations-ID      | Eindeutiger Bezeichner für die Organisation.                                                                                                                                                                                 |
| Übergeordnet          | Übergeordnete Organisation, die der Organisation zugeordnet ist.                                                                                                                                                             |
| Straße                | Postanschrift der Organisation.                                                                                                                                                                                              |
| Stadt                 | Stadt, in der sich die Organisation befindet.                                                                                                                                                                                |
| Bundesland/<br>Region | Bundesland oder Region, in der sich die Organisation befindet.                                                                                                                                                               |
| Postleitzahl          | Postleitzahl für die Organisation.                                                                                                                                                                                           |
| Telefon               | Telefonnummer der Organisation.                                                                                                                                                                                              |
| Fax                   | Faxnummer der Organisation.                                                                                                                                                                                                  |
| Notizen               | Alle Informationen über die Organisation, die für andere nützlich wären.                                                                                                                                                     |

## Formular „Medikamentenverschreibung“

Das Formular „Medikamentenverschreibung“ enthält die Details der für einen Patienten bestellten Verschreibung.

### Felder des Formulars „Medikamentenverschreibung“

| Feld                         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Medikamentenverschreibung    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Nummer                       | Automatisch generierte Nummer für die Verschreibung.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Patient                      | Name des Patienten, dem das Medikament verabreicht wird                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Arzneimittelprodukt          | Medikament, das dem Patienten verschrieben wird.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Arzt                         | Name des behandelnden Arztes, der das Rezept für den Patienten bestellt hat                                                                                                                                                                                                                                 |
| Vorherige Verschreibung      | Zuvor für den Patienten bestelltes Rezept                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Referenzmedikamentenereignis | Konsultation, die das Auftreten eines Kontakts zwischen Patient und Gesundheitsdienstleister identifiziert.                                                                                                                                                                                                 |
| Organisation                 | Gesundheitsdienstleister, der für die Verschreibung verantwortlich ist.                                                                                                                                                                                                                                     |
| Dosierungsspezifikation      | <p>Dosisspezifikation für den Patienten</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Dieses Feld wird nur dann als Pflichtfeld festgelegt, wenn dem Fall ein Programm zugeordnet ist. In diesem Fall wird die Medikamentenverschreibung gemäß der für das Programm veröffentlichten Dosierungsspezifikation eingegeben.</p> |
| Status                       | <p>Status der bestellten Verschreibung.</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiv</li> <li>• Entwurf</li> <li>• Storniert</li> <li>• Abgeschlossen</li> <li>• Fehlerhaft eingegeben</li> <li>• Abgelaufen</li> </ul>                     |



## Felder des Formulars „Medikamentenverschreibung“ (Fortsetzung)

| Feld                                                                                                                                                               | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Medikamentenverschreibung                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Warten</li> <li>• Angehalten</li> <li>• Unbekannt</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Medikamentenverschreibungsstatus</a> , die in den PHIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |
| Statusgrund                                                                                                                                                        | Erklärung des ausgewählten Status.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Priorität                                                                                                                                                          | Dringlichkeit der Verschreibung, die verwendet wird, um eine fundierte Entscheidung zu treffen, ob sie priorisiert werden muss.                                                                                                                                                                                                                                     |
| Datum der Erstellung                                                                                                                                               | Datum und Uhrzeit, zu der die Verschreibung ausgestellt wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Gültigkeitsstartdatum                                                                                                                                              | Frühestmöglicher Zeitpunkt der Gültigkeitsdauer der Verschreibung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Gültigkeitsenddatum                                                                                                                                                | Letzter Zeitpunkt der Gültigkeitsdauer der Verschreibung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Externe ID                                                                                                                                                         | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Fall                                                                                                                                                               | Registrierungsfall, der der Verschreibung zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Diagnosedetails                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Wenn dem Fall ein Programm zugeordnet wird, wird jedes Feld in diesem Abschnitt automatisch auf den entsprechenden Wert festgelegt, der im Programm enthalten ist. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Primäre Diagnose                                                                                                                                                   | Hauptbedingung bei einem Patienten, die vom Behandler als Grund für die angeforderte Gesundheitsdienstleistung übermittelt wurde.                                                                                                                                                                                                                                   |

**Felder des Formulars „Medikamentenverschreibung“ (Fortsetzung)**

| Feld                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Beschreibung                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Medikamentenverschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                             |
| Tertiäre Diagnose                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Hochspezialisierte medizinische Versorgung, die dem Patienten vom Behandler empfohlen wird. |
| Sekundäre Diagnose                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Begleitbedingung, die bei einem vom Behandler übermittelten Patienten vorliegen kann.       |
| Dosierungsmerkmale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                             |
| Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn der Medikamentenverschreibung eine Dosierungsspezifikation zugeordnet ist. In diesem Abschnitt werden die vom Administrator für die ausgewählte Dosierungsspezifikation konfigurierten Dosierungsmerkmale angezeigt.                                                                                                                                           |                                                                                             |
| Dosierungsdetails                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                             |
| Dieser Abschnitt wird automatisch ausgefüllt, wenn eine Dosierungsspezifikation für die Medikamentenverschreibung ausgewählt wird. Die Felder in diesem Abschnitt sind schreibgeschützt und werden entsprechend ihren Dosierungsmerkmalen ausgefüllt. Wenn keine Dosierungsspezifikation ausgewählt ist, wird in dem Abschnitt der von einem Vertreter des Gesundheitswesens eingegebene Wert angezeigt. |                                                                                             |
| Dosierung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Empfehlung der Medikamentendosis.                                                           |
| Menge                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Menge des angegebenen Medikaments in einer Füllung.                                         |
| Anzahl der autorisierten Auffüllungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Anzahl der autorisierten Nachfüllungen für das Medikament.                                  |
| Anweisungen für den Patienten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Anweisungen für die Dosierung des Medikaments.                                              |

**Richtlinienformular**

Das Formular „Richtlinie“ enthält die Details einer Datenschutzrichtlinie, die einem Gesundheitsfall zugeordnet ist.

**Felder des Richtlinienformulars**

| Feld   | Beschreibung                                      |
|--------|---------------------------------------------------|
| Nummer | Alphanumerischer Profilbezeichner der Richtlinie. |

## Felder des Richtlinienformulars (Fortsetzung)

| Feld                        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Richtlinie hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist POL00001000.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Nummer anzupassen, definieren Sie das automatische Nummerierungsformat für die Tabelle „Richtlinie“ [sn_hcls_policy]. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p> |
| Richtlinienkategorie        | Dieses Feld muss auf <b>Registrierung</b> festgelegt werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Richtlinientyp              | <p>Typ der Richtlinie.</p> <p>Eine Richtlinie ist einer der folgenden Typen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Standard:</b> Eine Police, bei der kein Einwilligungsformular von einem Patienten unterzeichnet werden muss.</li> <li>• <b>Dokumentvorlage:</b> Eine Richtlinie, die die Unterzeichnung eines Einwilligungsformulars durch einen Patienten erfordert.</li> </ul> <p>Mit dem Richtlinientyp „Dokumentvorlage“ wird ein Aufgabenelement erstellt, in dem der Patient das Einwilligungsformular unterzeichnen muss.</p>                         |
| Gültigkeitsdauer (in Tagen) | Anzahl der Tage, für die die Police gültig ist, nachdem ein Patient die Police unterzeichnet hat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Aktiv                       | Option zum Aktivieren der Datenschutzrichtlinie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Umfang                      | <p>Typ der in der Richtlinie enthaltenen Einwilligung.</p> <p>Wählen Sie für die Datenschutzeinwilligung <b>Datenschutzeinwilligung</b> aus. Andernfalls sollte dieses Feld leer gelassen werden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Dokumentvorlage             | <p>Dokumentvorlage zum Generieren von Standardschreiben oder -dokumenten, die der Police zugeordnet sind.</p> <p>Dieses Feld wird nur verwendet, wenn das Feld Richtlinientyp auf <b>Dokumentvorlage</b> festgelegt ist.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Sie können einer Dokumentvorlage nur eine aktive Richtlinie zuordnen.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core</a>.</p>                                                                   |

**Felder des Richtlinienformulars (Fortsetzung)**

| Feld                        | Beschreibung                                                                                                              |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Link zu externer Richtlinie | Externe Referenz zu der Richtlinie, die in einem Einwilligungsbereich enthalten ist.                                      |
| Richtlinienname             | Name zur Identifizierung der Richtlinie.                                                                                  |
| Richtlinieninhalt           | Inhalt der Police, der von Patientenportal- Benutzern zum Zeitpunkt der Registrierung gelesen und akzeptiert werden muss. |

**Formular „Vorausorisierungsanforderung“.**

Das Formular „Vorausorisierungsanforderung“ enthält die Details der Vorausorisierungsanforderung, die von einem Kostenträger für einen Patienten bereitgestellt wird.

**Felder des Formulars „Vorausorisierungsanforderung“.**

| Feld                                       | Beschreibung                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Primäre Vorauthentifizierungsnummer        | Primäre Vorausorisierungsnummer, die von der Organisation des Zahlers generiert wird.                                                                               |
| Sekundäre Nummer vor der Authentifizierung | Sekundäre Vorausorisierungsnummer, die von der Organisation des Zahlers generiert wird.                                                                             |
| Primäre Diagnose                           | Hauptbedingung bei einem Patienten, der vom Behandler als Grund für die in der Vorausorisierungsanforderung angeforderte Gesundheitsdienstleistung angegeben wurde. |
| Medikamentenverschreibung                  | Medikamentenverschreibung, für die die Vorausorisierungsanforderung für den Patienten erstellt wird.                                                                |
| Status                                     | Genehmigungsstatus der Vorausorisierungsanforderung.                                                                                                                |
| Genehmigungsdatum                          | Datum, an dem die Vorausorisierungsanforderung von der Organisation des Auftraggebers genehmigt wurde.                                                              |
| Gültig ab                                  | Startdatum des Gültigkeitszeitraums der Vorausorisierungsanforderung.                                                                                               |

**Felder des Formulars „Vorautorisierungsanforderung“. (Fortsetzung)**

| Feld       | Beschreibung                                                        |
|------------|---------------------------------------------------------------------|
| Gültig bis | Enddatum des Gültigkeitszeitraums der Vorautorisierungsanforderung. |
| Notizen    | Anweisungen oder Erklärungen für die Vorautorisierungsanforderung.  |

**Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core -Eigenschaften**

Es gibt mehrere erweiterte Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences CoreHealthcare and Life Sciences -Eigenschaften , die Sie für Funktionen konfigurieren können, die in -Anwendungen verwendet werden.

Diese Eigenschaften sind für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verfügbar.

** Hinweis:**

Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys\_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys\_properties.list ein.

**Eigenschaften für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core**

| Eigenschaft                                                                                                             | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kommagetrennte Liste aller Aufgabentabellen, die in einem Patientenportal sichtbar sind<br><br>sn_hcls.to.do.tasks.list | Geben Sie eine Liste von Aufgabentabellennamen ein, die als Aufgabenelemente in einem Patientenportal angezeigt werden. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Namen der Aufgabentabelle durch Kommas. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Zeichenfolge</li> <li>• Standardwert: sn_doc_task, sn_hcls_insurance_info_task</li> <li>• Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]</li> <li>• Weitere Informationen: <a href="#">Geben Sie ein Aufgabenelement für Patienten an</a></li> </ul> |
| Ermöglicht die Selbstregistrierung im Patientenportal im Gesundheitswesen<br><br>sn_hcls.enable_self_registration       | Legen Sie die Eigenschaft auf True fest, um die Selbstregistrierungsfunktion im Patientenportal zu aktivieren. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Wahr   Falsch</li> <li>• Standardwert: true</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Eigenschaften für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core (Fortsetzung)

| Eigenschaft | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]</li> <li>• Weitere Informationen: <a href="#">Konfigurieren Sie die Selbstregistrierungsfunktion im Patientenportal</a></li> </ul> |

## Domänentrennung und Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

Domänentrennung wird für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

### Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Benutzeroberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für die Domänentrennung](#) .

### Übersicht

Die Domänentrennung ist im [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#) verfügbar, der mit dem Branchenstandard Health Level 7 International (HL7) kompatibel ist, einschließlich des AHIR-Standards (Fast Healthcare Interoperability Resources). Die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core umfasst die Domänentrennung für Datentabellen, einschließlich Tabelle „Patient“ [sn\_hcls\_patient], Tabelle „Termin“ [sn\_hcls\_appointment], Tabelle „Immunisierung“ [sn\_hcls\_munization] und andere. Darüber hinaus ist die Domänentrennung für Transaktionsdaten wie Gesundheitsaufgaben und Gesundheitsfälle verfügbar.

## So funktioniert Domain Separation in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

Für Kunden, die die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verwenden, um Anfragen im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen zu stellen, wird

die Domäne aus der Sitzung des angemeldeten Benutzers, dem erstellten Fall oder der erstellten Aufgabe und den zugehörigen Gesundheitsdaten festgelegt.

## Anwendungsfälle

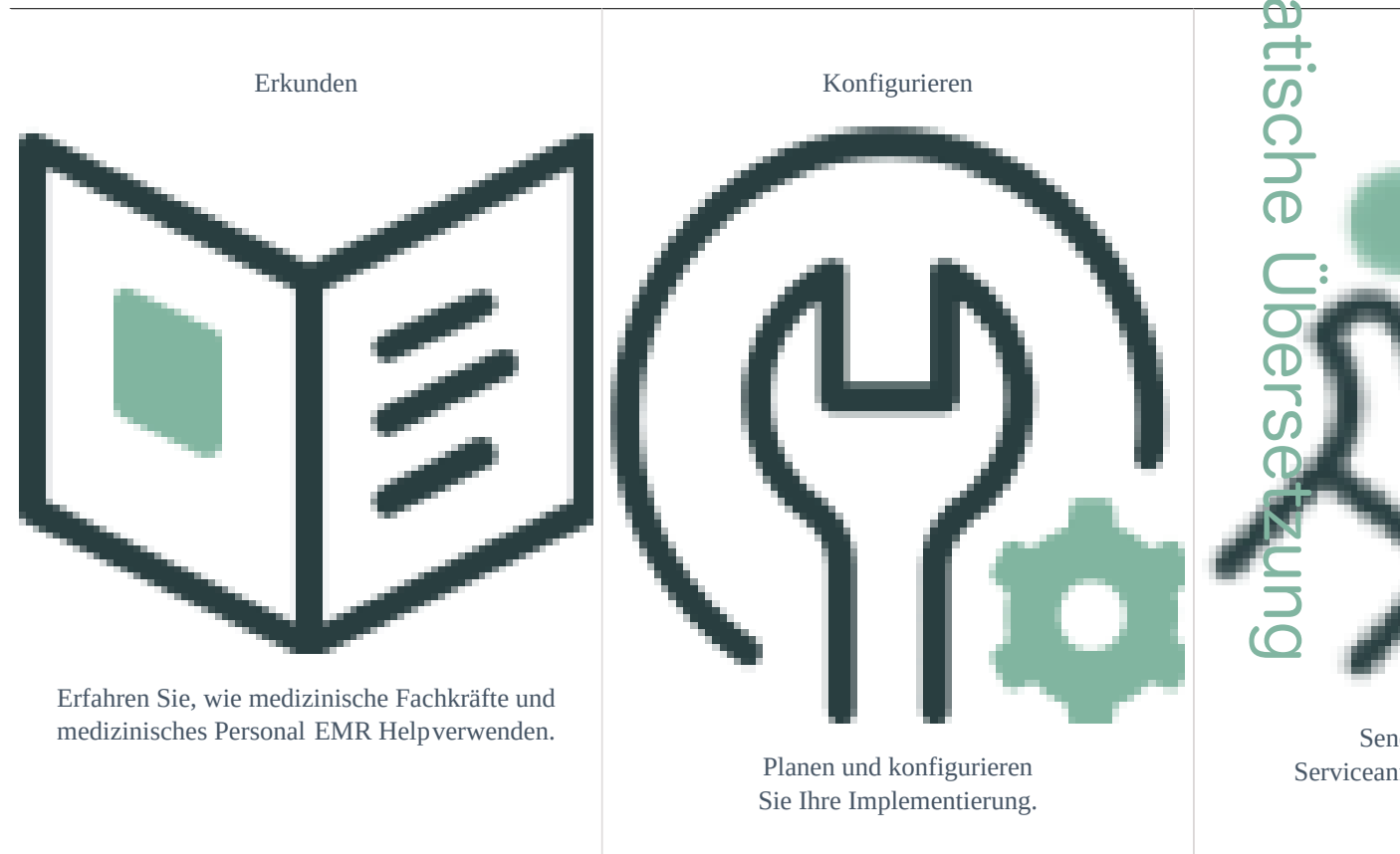
Wenn Gesundheitsdienstleister ihre Gesundheitsdaten nach Domänen getrennt haben, werden die Gesundheitsanforderungen und die entsprechenden Erfüllungsaufgaben den jeweiligen Kundendomänen zugeordnet.

## EMR Help

Vereinfachen und optimieren Sie mit der Anwendung ServiceNow® EMR Help den Prozess zur Übermittlung von ServiceNow Serviceanforderungen im Zusammenhang mit einem EMR-System (Elektronische Patientenakte).

## Apps im Store anfordern

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



|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                        |                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <p>Lösen</p>  <p>Lösen Sie ServiceNow Serviceanfragen aus EMR-Systemen</p> | <p>Referenz</p>  <p>Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.</p> | <p>Automatische Übersetzung</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|

### Zusätzliche Ressourcen:

- [API für Remote-Hilfeanforderungen](#) 
- [EMR Help -Forum auf der ServiceNow Community Site](#) 

### Erkunden EMR Help

Unabhängig davon, ob Sie mit der Implementierung der Anwendung EMR Help beginnen oder diese erweitern, erfahren Sie mehr über die verfügbaren Funktionen, um Ihren medizinischen Fachkräften eine nahtlose Experience zu bieten, um Anforderungen von einem externen EMR-System zu stellen.

### Übersicht

Optimieren Sie die Zeit der medizinischen Fachkräfte bei der Patientenversorgung, indem Sie EMR-Serviceanfragen automatisieren und von medizinischen Fachkräften an die richtigen Teams weiterleiten. Wenn eine Problemmeldenfunktion in einem EMR-System nicht verfügbar ist, haben medizinische Fachkräfte möglicherweise keine Zeit, das Problem zu melden, was zu nicht gemeldeten Problemen oder verzögerten Lösungen führt. Der Zugriff auf einen separaten Problemmeldeprozess nimmt dem medizinischen Fachpersonal Zeit für die Patienten und unterbricht Routine-Workflows.

Beispielsweise kann eine medizinische Fachkraft beim Anzeigen eines Patientendatensatzes auf ein IT- oder Gesundheitsproblem stoßen. Mit EMR Help kann die medizinische Fachkraft einen Service direkt im EMR-System anfordern, wodurch automatisch eine Serviceanfrage in einer ServiceNow -Instanz erstellt wird. Notwendige Details wie



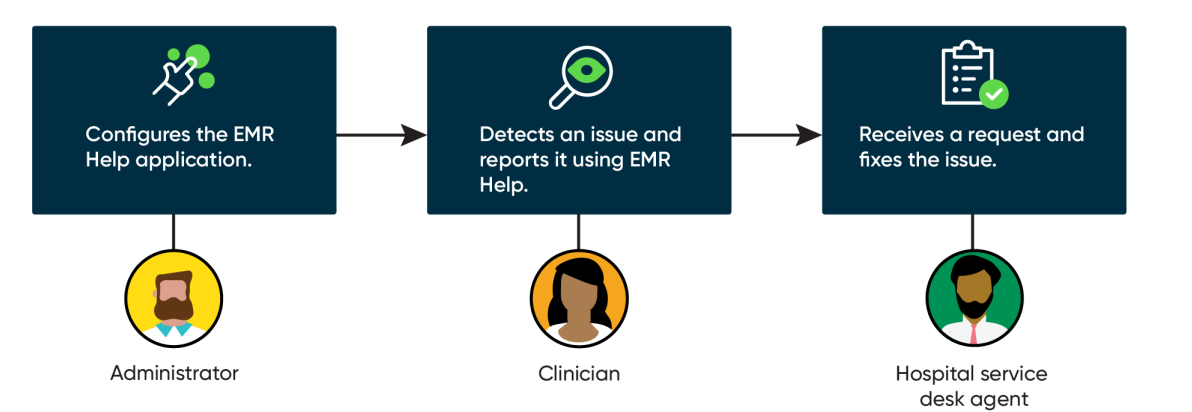
Patientendatensätze werden automatisch hinzugefügt, und der Servicemitarbeiter kann die von der medizinischen Fachkraft erkannten Probleme schnell und effektiv lösen.

Die Anwendung EMR Help integriert ein EMR-System in Ihre ServiceNow -Instanz, damit medizinische Fachkräfte Serviceanfragen aus dem EMR-Systemübermitteln können. In Ihrer Instanz ServiceNow wird für jede Serviceanfrage ein entsprechender Datensatz erstellt. Ein Mitarbeiter des Gesundheitswesens kann dann solche Datensätze in Ihrer ServiceNow -Instanz untersuchen und auflösen.

**Hinweis:**

Die Anforderungsfunktion für Gesundheitsfälle kann nur für benutzerdefinierte Gesundheitsfalltypen erfüllt werden. Um Gesundheitsfürsorgefälle zu erfüllen, müssen Sie zuerst Ihren eigenen benutzerdefinierten Gesundheitsfalltyp erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie Gesundheitsfalltypen für EMR Help](#).

EMR-Hilfe-Workflow



Im EMR Help-Workflow:

- 1. Ein Administrator konfiguriert die Anwendung EMR Help, um verschiedene Arten von Problemen medizinischer Fachkräfte zu beheben, die von einem EMR-System übermittelt werden.
- 2. Eine medizinische Fachkraft erkennt ein Problem und erstellt eine Serviceanfrage direkt im EMR-System mithilfe des EMR-Hilfeportals.
- 3. Ein Desk-Service-Mitarbeiter eines Krankenhauses erhält die Anforderung und behebt das Problem mithilfe einer ServiceNow -Instanz.

Vorteile

EMR Help bietet die folgenden Vorteile:

EMR Help-Leistungen

| Vorteil                                                                                                 | Schlüsselfeatures                                        | Rolle             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------|
| Sparen Sie Zeit, indem Sie Anforderungen direkt aus einem EMR-System an Ihre ServiceNow-Instanz senden. | <a href="#">Erstellen von Anforderungen in Ihrem EMR</a> | Klinikmitarbeiter |

**EMR Help-Leistungen (Fortsetzung)**

| Vorteil                                                                                                                                            | Schlüsselfeatures                                    | Rolle                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------|
| Profitieren Sie von einer verbesserten Transparenz, indem Sie aufgabenbasierte Datensätze wie Fälle, Incidents oder Arbeitsaufträge nachverfolgen. | <a href="#">EMR Help-Datenmodell</a>                 | Service Desk-Mitarbeiter |
| Bieten Sie Verschlüsselungsunterstützung an, um vertrauliche Informationen zu schützen.                                                            | <a href="#">Verschlüsselungsoptionen in EMR Help</a> | Administrator            |
| Übertragen Sie Instanzinformationen automatisch an Service Desk-Mitarbeiter im Krankenhaus.                                                        | <a href="#">Lösung von EMR-Hilfeanforderungen</a>    | Service Desk-Mitarbeiter |

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung EMR Help finden Sie unter [EMR Help konfigurieren](#).

**EMR Help -Szenario „IT-Serviceanfrage-Workflow“.**

Verwenden Sie die Anwendung EMR Help, um eine ServiceNow -Instanz in ein EMR-System zu integrieren und von medizinischen Fachkräften übermittelte IT-Serviceanfragen zu lösen.

Szenario: Ein EMR-System wird mithilfe der Anwendung EMR Help in eine ServiceNow -Instanz integriert. Als Ergebnis dieser Integration ist im EMR-System ein Hilfeformular verfügbar, mit dem medizinische Fachkräfte IT-Serviceanfragen als Incidents in der Instanz ServiceNow übermitteln können.

Die folgende Abbildung zeigt, wie ein IT-Mitarbeiter das im Szenario besprochene Problem mit der medizinischen Fachkraft löst.

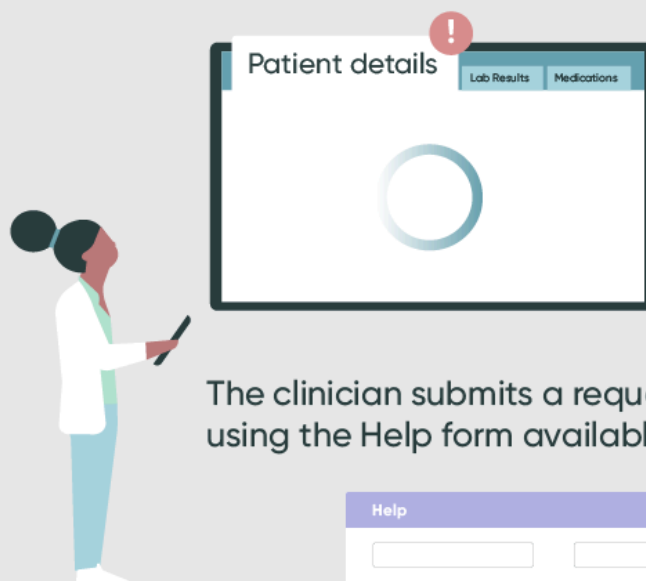
## Verwenden der Anwendung EMR Help, um das Problem der medizinischen Fachkraft zu lösen

### EMR Help

EMR system is integrated with a ServiceNow instance using the EMR Help application



A clinician uses the EMR system to view details about the patient but experiences an issue with the patient record



The clinician submits a request for IT services using the Help form available in the EMR system

An incident record is created and assigned to an IT agent on the ServiceNow instance



Automatische Übersetzung

In den folgenden Workflow-Schritten wird erläutert, wie ein IT-Mitarbeiter ein typisches Problem einer medizinischen Fachkraft löst:

1. Beim Anzeigen der Details eines Patienten im EMR-System stellt eine medizinische Fachkraft fest, dass der Patientendatensatz nicht ordnungsgemäß geladen wird.
2. Die medizinische Fachkraft fordert einen IT-Service über das im EMR-System verfügbare Hilfeformular an.
3. Nachdem die medizinische Fachkraft die Anforderung übermittelt hat, wird ein Incident-Datensatz für die Serviceanfrage in der Instanz ServiceNow erstellt und einem IT-Mitarbeiter zugewiesen.
4. Die EMR-Sitzungsdetails wie Patienten-ID und Rolle der medizinischen Fachkraft werden aus dem EMR-System abgerufen und automatisch dem Incident-Datensatz hinzugefügt. Anhand dieser zusätzlichen Informationen findet der IT-Mitarbeiter schnell heraus, dass die medizinische Fachkraft keinen entsprechenden Zugriff im EMR-System hat.
5. Der IT-Mitarbeiter behebt das Zugriffsproblem für die medizinische Fachkraft und löst den Incident.
6. Die medizinische Fachkraft überprüft, ob der Patientendatensatz jetzt im EMR-System angezeigt wird.

#### Zugehörige Informationen

[Erkunden EMR Help](#)

[EMR Help konfigurieren](#)

[Übermitteln von ServiceNow IT-Serviceanforderungen aus EMR-Systemen](#)

[Anzeigen und Lösen von ServiceNow IT-Serviceanfragen, die von EMR-Systemen übermittelt wurden](#)

[store-future: BEGIN review]

#### EMR Help-Workflow-Szenario für Gesundheitsfall

Verwenden Sie die Anwendung EMR Help, um eine ServiceNow -Instanz in ein EMR-System zu integrieren und von medizinischen Fachkräften gemeldete Gesundheitsfälle zu verwalten.

In den folgenden Workflow-Schritten wird erläutert, wie ein Service Desk-Mitarbeiter ein typisches Problem mit medizinischer Fachkraft löst:

1. Beim Anzeigen der Details eines Patienten im EMR-System stellt eine medizinische Fachkraft fest, dass der Patientendatensatz nicht ordnungsgemäß geladen wird.
2. Die medizinische Fachkraft fordert mithilfe des im EMR-System verfügbaren Hilfeformulars Unterstützung für einen Service an.
3. Nachdem die medizinische Fachkraft die Anforderung übermittelt hat, wird ein Datensatz für die Serviceanfrage in der Instanz ServiceNow erstellt und einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.
4. Die EMR-Sitzungsdetails, z. B. Patienten-ID und Rolle der medizinischen Fachkraft, werden aus dem EMR-System abgerufen und dem Datensatz automatisch hinzugefügt. Anhand dieser zusätzlichen Informationen kann der Service Desk-Mitarbeiter schnell herausfinden, warum die medizinische Fachkraft nicht auf Patientendatensätze im EMR-System zugreifen kann.

5. Der Service Desk-Mitarbeiter behebt das Zugriffsproblem für die medizinische Fachkraft und löst den Incident.
6. Die medizinische Fachkraft überprüft, ob der Patientendatensatz jetzt im EMR-System angezeigt wird.

[End]

## EMR Help konfigurieren

Richten Sie die Anwendung EMR Help ein, um verschiedene Arten von Problemen für medizinische Fachkräfte zu beheben, die von einem EMR-System übermittelt werden.

### Konfigurationsaufgaben für EMR Help

| Aufgabe                                                                        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">EMR Help installieren</a> .                                        | Installieren Sie die Anwendung EMR Help, um Ihre Instanz ServiceNow in ein EMR-System zu integrieren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <a href="#">Konfigurieren Sie die Datentabelle für einen Anforderungstyp</a> . | Überprüfen Sie die Datentabelle, die einer IT-Anforderung zugeordnet ist, z. B. die Tabelle „EMR-Incident-Daten“ [sn_ind_rmt_help_incident_data], und stellen Sie sicher, dass die Tabelle Spalten zum Speichern jeder Systemvariablen enthält, die Sie aus einem EMR-System abrufen möchten. Fügen Sie neue Spalten hinzu, die den Systemvariablen entsprechen, die in der Tabelle nicht vorhanden sind.<br><br>Wenn keine Datentabelle für eine IT-Anforderung vorhanden ist, erstellen Sie eine andere Datentabelle, indem Sie die Tabelle „Remote-Anforderungsdaten“ [sn_ind_rmt_help_request_data] erweitern.<br><br>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">EMR Help-Datenmodell</a> und <a href="#">Tabellenverwaltung</a> . |
| <a href="#">Konfigurieren Sie Anforderungsparameter für EMR-Systeme</a> .      | Konfigurieren Sie die Remote-Anforderungsparameter für ein EMR-System.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <a href="#">Konfigurieren Sie Anforderungsdefinitionen für EMR-Systeme</a> .   | Erstellen oder ändern Sie Anforderungsdefinitionen, um IT-Serviceanfragen aus einem EMR-System zu unterstützen. Ordnen Sie außerdem die Remote-Anforderungsparameter den Spalten der Anforderungsdattentabelle zu, die Ihrer Aufgabe zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <a href="#">Weisen Sie EMR Help Benutzern Rollen zu</a> .                      | Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung EMR Help zu steuern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## Konfigurationsaufgaben für EMR Help (Fortsetzung)

| Aufgabe                                                                              | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konfigurieren Sie Gesundheitsfalltypen für EMR Help an.                              | Konfigurieren Sie Gesundheitsfalltypen für EMR Help, um über das EMR Help-Portal gestellte Serviceanfragen zu erfüllen.<br><br>Der Basis-Gesundheitsfalltyp [sn_hcls_case] ist ein abstrakter Falltyp, der eine Grundlage für die Erweiterung bei der Erstellung eigener Gesundheitsfalltypen bietet. |
| Konfigurieren Sie die Digest-Token-Authentifizierung für EMR Help an.                | Konfigurieren Sie ServiceNow Single Sign-on mit Epic mithilfe der Digest-Token-Authentifizierung.                                                                                                                                                                                                     |
| Konfigurieren Sie die iFrame-Unterstützung für EMR Help in ServiceNow                | Konfigurieren Sie EMR Help so, dass er innerhalb eines Frames in Epic Hyperspace und Hyperdrive gestartet wird.                                                                                                                                                                                       |
| Konfigurieren Sie die kontextbezogene Seitenleiste für EMR-Sitzungsinformationen an. | Konfigurieren Sie die kontextbezogene Seitenleiste für EMR-Sitzungsinformationen in Workspace, um die dort angezeigten Felder zu verwalten.                                                                                                                                                           |
| EMR Help-Service Portalkonfigurieren an.                                             | Als Administrator können Sie das EMR-Hilfe-Serviceportal für die Übermittlung von IT-Serviceanfragen aus einem EMR-System einrichten.                                                                                                                                                                 |
| Richten Sie den Erfüllungsprozess für IT-Serviceanfragen ein.                        | Verwalten Sie IT-Serviceanfragen, die von Ihrem EMR-System übermittelt wurden, entweder über ein dediziertes Serviceportal oder ein Systemsupportmodul.                                                                                                                                               |
| (Optional) Implementieren Sie die Verschlüsselung in EMR Help.                       | Verschlüsseln Sie Felder und/oder Anhänge, um Ihre EMR-Systemdaten zu sichern.                                                                                                                                                                                                                        |
| (Optional) Passen Sie die URL- und REST-API-Aufgabenparameter für EMR-Systeme an.    | Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um URL-Parameter und REST API-Aufgabenparameter für ein EMR-System zu bearbeiten.                                                                                                                                                                       |

**i Hinweis:**

- Informationen zum Konfigurieren der Digest-Token-Authentifizierung für EMR Helf finden Sie im Artikel [How to Konfigurieren Digest Token Authentication for EMR Help with Epic Hyperspace \[KB1002504\]](#) in der Knowledge Base von Now Support.
- Informationen zum Konfigurieren eines Epic EMR-Systems für EMR Helf finden Sie im Artikel [How to create the Epic item for the EMR Help store application \[KB0964037\] \(Erstellung des Epic-Elements für die EMR Help Store-Anwendung\)](#) in der Knowledge Base von Now Support.
- Informationen zum Konfigurieren der EMR-Hilfe für den Start innerhalb eines iFrame in Epic Hyperspace und Hyperdrive finden Sie im Artikel [How to configuration EMR Help to Launch with an iFrame in Epic Hyperspace and Hyperdrive \[KB1207128\] \(Wie konfiguriert man EMR Help, um innerhalb eines iFrame in Epic Hyperspace und Hyperdrive zu starten\) \[KB1207128\]](#) in der Knowledge Base von Now Support.

**EMR Help installieren**

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung EMR Help (sn\_ind\_rmt\_help) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten.

**Vorbereitungen**

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung](#).
- Stellen Sie sicher, dass bereits ein ServiceNow ITSM Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Paket von einem Administrator installiert wurde.

Erforderliche Rolle: admin

**Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**

Die folgenden Elemente werden mit EMR Help installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter [Mit EMR Help installierte Komponenten](#).

**Prozedur**

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung EMR Help (sn\_ind\_rmt\_help).

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

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

### 3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ die Anwendungsabhängigkeiten.

Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie diese installieren, bevor Sie die EMR Help- Anwendung installieren können.

### 4. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

#### **Wichtig:**

Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

### 5. Wählen Sie **Installieren** aus.

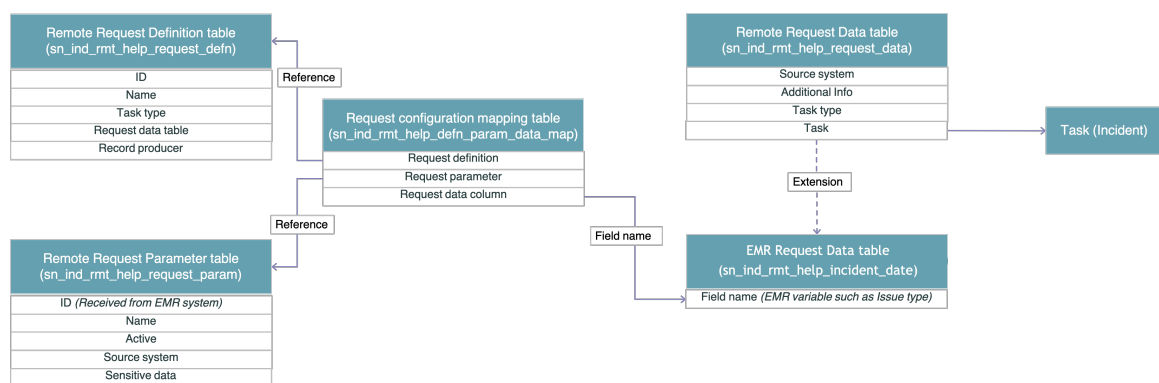
#### EMR Help-Datenmodell

Mit dem Datenmodell EMR Help können medizinische Fachkräfte Serviceanfragen in Ihrer Instanz ServiceNow von einem EMR-System aus übermitteln.

Das Datenmodell EMR Help greift nur auf die EMR-Systemdaten zu, die erforderlich sind, damit die Anwendung EMR Help funktioniert.

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Spalten sowie die Beziehungen zwischen den einzelnen Tabellen, aus denen das Datenmodell EMR Help besteht.

#### EMR Help-Datenmodell



Das EMR Help-Datenmodell verwendet eine Kombination von Tabellen zum Speichern von Daten:

- Now Platform Aufgabentabellen wie die Tabelle „Incident“ [incident] oder Gesundheitsfall [sn\_hcls\_case].
- In der Anwendung EMR Help enthaltene Tabellen:



- Definitionstabelle der Remote-Anforderung
- Parametertabelle der Remote-Anforderung
- Remote-Anforderungsdatentabelle
- EMR-Anforderungsdatentabelle
- Anforderungskonfigurationszuordnungstabelle

### Beispiel: Datentabelle für einen Anforderungstyp konfigurieren

Überprüfen Sie die Datentabelle, die einer Anforderung zugeordnet ist, z. B. die Tabelle „EMR-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_incident\_data], und stellen Sie sicher, dass die Tabelle über Spalten zum Speichern jeder Systemvariablen verfügt, die Sie aus einem EMR-System abrufen möchten.

Angenommen, Sie möchten als Administrator eine Systemvariablen -Erkennung aus einem EMR-System von EMR in den EMR-Incident-Anforderungstyp einbeziehen.

Mit dem folgenden Workflow stellen Sie sicher, dass die Systemvariable „Encounter“ im Incident-Anforderungstyp angezeigt wird:

1. Sie überprüfen die Tabelle „EMR-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_incident\_data], indem Sie zu navigieren **Alle > Systemdefinition > Tabellen** und die Tabelle auswählen.
2. Sie überprüfen, ob in der Tabelle eine Spalte vorhanden ist, die der Systemvariablen „Begegnung“ entspricht.

Sie stellen fest, dass die Spalte nicht vorhanden ist.

3. Siefügen eine neue Spalte hinzu, die der Systemvariablen für Konsultationen entspricht, indem Sie in der zugehörigen Liste Spalten auf**Neu** klicken, die der Systemvariablen für Konsultationen zugeordneten Spaltendetails im Wörterbucheintragsformular ausfüllen und auf**Absenden**klicken.

Weitere Informationen finden Sie unter [Wörterbucheintragsformular](#) .

### Konfigurieren Sie Anforderungsdefinitionen für EMR-Systeme

Erstellen oder ändern Sie Anforderungsdefinitionen, um Serviceanforderungen von einem EMR-System in Ihrer ServiceNow -Instanz zu akzeptieren.

### Vorbereitungen

- Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf EMR Help fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .
- Stellen Sie sicher, dass Anforderungsparameter und äquivalente Spalten für alle Anforderungsparameter in der Tabelle „Remote-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data] vorhanden sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie Anforderungsparameter für EMR-Systeme](#).

Erforderliche Rolle: sn\_ind\_rmt\_help.admin oder admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Anforderungsdefinition ist ein Modell des Anforderungstyps, das aus einem EMR-System stammt. Standardmäßig wird die Anforderungsdefinition „IT-Serviceanfrage“ [sn\_it\_request] für Aufgabendatensätze vom Typ „Incident“ bereitgestellt und dem EMR-System von Cerner zugeordnet. Die dieser Anforderungsdefinition zugeordneten Parameter sind ebenfalls vordefiniert und den Spalten in der Tabelle „Remote-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data] oder der erweiterten Datentabelle (z. B. Tabelle „EMR-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_incident\_data]) zugeordnet.

**i Hinweis:**

Ein Benutzer mit der Rolle „sn\_ind\_rmt\_help.admin“ kann die vordefinierten Einstellungen für die Anforderungsdefinition und die Konfigurationszuordnung nicht löschen.

**Prozedur**

1. Navigieren zu **Alle > EMR Help > Administration > Anforderungsdefinitionen**.
2. Ändern Sie in der Liste „Remote-Anforderungsdefinitionen“ eine vorhandene Anforderungsdefinition, oder erstellen Sie eine andere Anforderungsdefinition.
  - Um eine vorhandene Anforderungsdefinition zu ändern, klicken Sie in der Spalte **ID** der Liste Remote-Anforderungsdefinitionen auf eine Anforderungsdefinition.
  - Um eine weitere Anforderungsdefinition zu erstellen, klicken Sie in der Liste der Remote-Anforderungsdefinitionen auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

**Formular „Remote-Anforderungsdefinition“.**

| Feld                       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID                         | <p>Eindeutiger Bezeichner für die Anforderungsdefinition.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Sie können eine ID nicht ändern, nachdem die Anforderungsdefinition erstellt wurde.</p>                                                  |
| Name                       | Name zur Identifizierung der Anforderungsdefinition.                                                                                                                                                                            |
| Aufgabentyp                | <p>Aufgabentabelle, die der IT-Serviceanfrage zugeordnet ist.</p> <p>Beispiel: Incident-Tabelle [Incident].</p>                                                                                                                 |
| Anforderungsdatentabelle   | <p>Datentabelle zum Speichern zusätzlicher Daten aus dem EMR-System.</p> <p>Zusätzliche Daten können Umgebungs-, Arbeitsplatz- und andere Daten aus dem EMR-Systemumfassen.</p>                                                 |
| Datensatzersteller         | <p>Datensatzersteller, um die Felder in einem Aufgabendatensatz zu ändern und in einem IT Service Request-Formular verfügbar zu machen.</p> <p>Sie einen Datensatzersteller mit einem dedizierten Service Portal verwenden.</p> |
| Rest-API-Aufgabenparameter |                                                                                                                                                                                                                                 |

| Feld                                                                                                                                                                                           | Beschreibung                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Parameter von geskripteten REST-APIs. Sie verwenden geskriptete REST-APIs mit Systemsupportmodulen. Weitere Informationen finden Sie unter API für <a href="#">Remote-Hilfeanforderungen</a> . |                                                                                                                         |
| Aufgabenerstellungsparameter                                                                                                                                                                   | Parameter eines Aufgabendatensatzes, der beim Erstellen einer IT-Serviceanfrage im EMR-System verfügbar ist.            |
| Aufgabenlistenparameter                                                                                                                                                                        | Parameter eines Aufgabendatensatzes, der beim Anzeigen einer Liste von IT-Serviceanfragen im EMR-System verfügbar ist.  |
| Aufgabendetailparameter                                                                                                                                                                        | Parameter eines Aufgabendatensatzes, der beim Anzeigen der Details einer IT-Serviceanfrage im EMR-System verfügbar ist. |
| Aufgabenaktualisierungsparameter                                                                                                                                                               | Parameter eines Aufgabendatensatzes, der beim Aktualisieren einer IT-Serviceanfrage im EMR-System verfügbar ist.        |

### Hinweis:

Um REST-API-Aufgabenparameter eingeben zu können, klicken Sie auf das Schlosssymbol, das dem Parametertyp entspricht. Um beispielsweise Parameter für die Aufgabenerstellung einzugeben:

- a. Klicken Sie auf das Symbol zum Entsperren von Aufgabenerstellungsparametern (  zum Entsperren von Aufgabenerstellungsparametern).
- b. Verschieben Sie die gewünschten Parameter aus den verfügbaren Parametern in der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt**.
- c. Klicken Sie auf das Nach-oben- oder Nach-unten-Symbol, um die Parameter in der Reihenfolge anzuordnen, in der sie auf der IT-Serviceanfrageseite des EMR-Systems angezeigt werden sollen, und klicken Sie dann auf das Symbol zum Sperren von Aufgaben zum Erstellen von Parametern (Symbol zum  von Aufgaben zum Erstellen von Parametern).

#### 4. Speichern Sie die Definitionseinstellungen der Remote-Anforderung.

- Um eine neue Anforderungsdefinition zu speichern, klicken Sie auf **Absenden**.
- Um die Änderungen an einer vorhandenen Anforderungsdefinition zu speichern, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

#### 5. Speichern Sie die Daten aus einem Anforderungsparameter in der Tabelle „Remote-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data], indem Sie den Anforderungsparameter einer Spalte in der Anforderungsdatentabelle zuordnen.

- a. Ändern Sie im Abschnitt „Konfigurationszuordnungen anfordern“ eine vorhandene Konfigurationszuordnung, oder erstellen Sie eine weitere Konfigurationszuordnung.
- Um eine vorhandene Konfigurationszuordnung zu ändern, klicken Sie auf das Vorschau-Symbol (  ) neben einem Anforderungsparameter in der Spalte **Anforderungsparameter** des Abschnitts „Konfigurationszuordnungen anfordern“ und klicken dann auf **Datensatz öffnen**.
  - Um eine weitere Konfigurationszuordnung zu erstellen, klicken Sie im Abschnitt Konfigurationszuordnungen anfordern auf **Neu**.
- b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

#### Formular „Anforderungskonfigurationszuordnung“

| Feld                    | Beschreibung                                                                                                                          |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anforderungsparameter   | Anforderungsparameter vom EMR-System empfangen.                                                                                       |
| Anforderungsdatenspalte | Spaltenname in der Tabelle „Remote-Anforderungsdaten“ [sn_ind_rmt_help_request_data] oder ihre Erweiterung in der Instanz ServiceNow. |

#### Hinweis:

Sie ordnen einen Anforderungsparameter einer eindeutigen Spalte in der Datentabelle zu. Wenn jedoch ähnliche Parameter aus verschiedenen EMR-Systemen verfügbar sind, können Sie sie derselben Spalte in der Datentabelle zuordnen.

- c. Speichern Sie die Konfigurationszuordnung.
- Wenn Sie eine neue Konfigurationszuordnung erstellt haben, klicken Sie auf **Absenden**.
  - Wenn Sie eine vorhandene Konfigurationszuordnung geändert haben, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

#### Konfigurieren Sie Anforderungsparameter für EMR-Systeme

Definieren Sie Parameter, um EMR-Variablen aus einem EMR-System in eine ServiceNow Serviceanfrage einzubeziehen.

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_ind\_rmt\_help.admin oder admin

#### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Parameter sind EMR-Variablen, die in einem EMR-System definiert sind und eine Serviceanfrage ergänzen.

Sie können auch systemspezifische Parameter als Remote-Anforderungsparameter erstellen, um Daten als EMR-Variablen zu senden, die im Hilfeformular einer Anforderung automatisch ausgefüllt werden. Sie können beispielsweise einen systemspezifischen Parameter verwenden, um die Arbeitsplatz- oder Umgebungseinstellung für einen Benutzer zu speichern.

Beachten Sie die folgenden Standardeinstellungen für Anforderungsparameter:

- Für ein EMR-System von Cerner sind die Remote-Anforderungsparameter vordefiniert und können nicht gelöscht werden. Scripted REST APIs werden für die Integration mit einem EMR-System von Cerner verwendet. Die vordefinierten Systemvariablen „Cerner EMR“ sind in der Tabelle „Remote-Anforderungsparameter“ [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_param] definiert. Zum Anzeigen der EMR-Systemparameter für EMR wählen Sie im [Formular „Remote-Anforderungsparameter“](#) die Option „**Cerner**“ als Quellsystem aus.
- Für ein Epic EMR-System sind EMR-Beispielvariablen als Anforderungsparameter mit den Demodaten der Anwendung EMR Help verfügbar. Sie können diese Anforderungsparameter löschen oder für andere Zwecke verwenden, zusätzliche Parameter hinzufügen oder beides. Um die Epic EMR-Systemparameter anzuzeigen, wählen Sie im [Formular „Remote-Anforderungsparameter“](#) **Epicals** Quellsystem aus.

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > EMR Help > Administration > Anforderungsparameter**.
2. Ändern Sie in der Liste „Remote-Anforderungsparameter“ einen vorhandenen Parameter, oder erstellen Sie einen anderen Parameter.
  - Um einen vorhandenen Anforderungsparameter zu ändern, wählen Sie den Parameter in der Spalte „**ID**“ der Liste „Remote-Anforderungsparameter“ aus.
  - Um einen weiteren Anforderungsparameter zu erstellen, klicken Sie in der Liste „Remote-Anforderungsparameter“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

### Formular „Remote-Anforderungsparameter“

| Feld        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID          | Eindeutiger Bezeichner für den Parameter, der einem EMR-System zur Verfügung gestellt wird.<br><br><b> Hinweis:</b><br>Sie können eine ID nicht ändern, nachdem die Anforderungsdefinition erstellt wurde.                                                                                             |
| Name        | Name zur Identifizierung des Anforderungsparameters.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Aktiv       | Option zum Aktivieren des Anforderungsparameters.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Quellsystem | EMR-System, dem der Parameter zugeordnet ist.<br><br>Die Quellsystemtypen, denen der Parameter zugeordnet werden kann, sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Epic:</b> Epic EMR-System.</li> <li>◦ <b>cerner:</b> EMR-System von cerner.</li> <li>◦ <b>Beliebiges System:</b> Beliebige Art von EMR-System, einschließlich Epic EMR-System oder Cerner EMR-System.</li> </ul> |

| Feld           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | <b><i>i</i> Hinweis:</b><br>Um weitere Quellsystemeinträge hinzuzufügen, können Sie den Wörterbucheintrag der Spalte Quellsystem der Tabelle „Remote-Anforderungsparameter“ [ <b>sn_ind_rmt_help_request_param</b> ] ändern. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Wörterbucheinträge ändern</a> . |
| Sensible Daten | Option, um anzugeben, dass der Parameter vertrauliche Daten enthält.                                                                                                                                                                                                                                            |

#### 4. Speichern Sie die Parametereinstellungen für die Remote-Anforderung.

- Um einen neuen Parameter zu speichern, klicken Sie auf **Absenden**.
- Um die Änderungen an einem vorhandenen Parameter zu speichern, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

#### 5. Wenn Sie einen neuen Anforderungsparameter erstellt haben, fügen Sie eine entsprechende Spalte in der Tabelle „Remote-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data] oder der erweiterten untergeordneten Datentabelle hinzu.

##### ***i* Hinweis:**

Wenn in der Datentabelle bereits eine Spalte für eine EMR-Variable vorhanden ist, können Sie dieselbe Spalte wiederverwenden, anstatt eine weitere Spalte zu erstellen. Wenn Sie beispielsweise mehrere EMR-Systeme mit einigen gemeinsamen EMR-Variablen haben, können Sie die gemeinsame Variable aus verschiedenen EMR-Systemen derselben Spalte in der Datentabelle zuordnen.

### Weisen Sie EMR Help Benutzern Rollen zu

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung EMR Help zu steuern.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung EMR Help verwenden.

#### Für EMR Help erforderliche Rollen

| Rollen                    | Aufgaben                                                                                                                                                                    |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_ind_rmt_help.admin     | Richten Sie Remote-Anforderungsdefinitionen und Datentabellen ein, identifizieren Sie geskriptete REST-APIs zur Verwendung, und konfigurieren Sie einen Datensatzersteller. |
| sn_ind_rmt_help.requester | Senden und überwachen Sie eine ServiceNow Serviceanfrage aus einem EMR-System.                                                                                              |
| sn_ind_rmt_help.viewer    | Zeigen Sie Details der EMR-Daten an, die einer Serviceanfrage von ServiceNow zugeordnet sind.                                                                               |

## Für EMR Help erforderliche Rollen (Fortsetzung)

| Rollen | Aufgaben                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <p><b>i Hinweis:</b></p> <p>Weisen Sie die Rolle „sn_ind_rmt_help.viewer“ Service Desk-Mitarbeitern zu, die an Problemen arbeiten, die aus dem EMR-Systemgemeldet werden. Standardmäßig bietet diese Rolle Zugriff auf die EMR-Variablen, die in der Tabelle „EMR-Anforderungsdaten“ [sn_ind_rmt_help_incident_data] gespeichert sind.</p> |

### Prozedur

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

- [Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Benutzer](#) finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter [Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe](#).

### Konfigurieren Sie Gesundheitsfalltypen für EMR Help

Konfigurieren Sie Gesundheitsfalltypen für EMR Help, um über das EMR Help-Portal gestellte Serviceanfragen zu erfüllen.

Der Basis-Gesundheitsfalltyp [sn\_hcls\_case] ist ein abstrakter Falltyp, der eine Grundlage für die Erweiterung bei der Erstellung eigener Gesundheitsfalltypen bietet.

EMR Help bietet einen standardmäßigen Datensatzersteller und eine Anforderungsdefinition, die auf diesem Basisfalltyp basieren, als Beispiel dafür, wie Sie Ihren eigenen konfigurieren können.

Sie müssen Ihren eigenen Gesundheitsfalltyp konfigurieren, um Datensätze zu erfüllen, die für den abstrakten Falltyp erstellt wurden. Weitere Informationen zum abstrakten Falltyp „Gesundheit“ finden Sie unter [Tabelle „Gesundheitsfall“](#).

Die folgenden Schritte führen Sie durch die Erstellung eines neuen Falltyps und die Änderung des standardmäßigen Datensatzerstellers und der Anforderungsdefinition, um ihn zu unterstützen.

### Konfigurationsanforderungen

- Ein ServiceNow-Administrator
- EMR Help
- Healthcare and Life Sciences Service Management Core

### Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Gesundheitsfalltyp

Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Gesundheitsfalltyp für EMR Help.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

**Prozedur**

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Tabellen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus:
  - Bezeichnung: Die Bezeichnung für Ihren Gesundheitsfalltyp. Beispiel: EMR-Fall
  - Name: Der Tabellename für Ihren Gesundheitsfalltyp. Beispiel: sn\_hcls\_emr\_case
  - Erweitert Tabelle: Gesundheitsfall
4. Legen Sie auf der Registerkarte Steuerungen die automatische Nummerierung auf **true** fest.
5. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte Anwendungszugriff wie folgt aus:
  - Kann lesen: True
  - Kann erstellen: True
  - Kann aktualisieren: True
  - Kann löschen: True
  - Konfiguration zulassen: True
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

**Ergebnisse**

Sie haben jetzt einen neuen Falltyp, der aus dem abstrakten Falltyp Gesundheitsfürsorgefall erweitert wurde. Weitere Informationen zum abstrakten Falltyp „Gesundheit“ finden Sie unter [Tabelle „Gesundheitsfall“](#).

**Nächste Maßnahme**

[Konfigurieren Sie den Datensatzersteller für Ihren Gesundheitsfalltyp an.](#)

**Konfigurieren Sie den Datensatzersteller für Ihren Gesundheitsfalltyp**

Aktualisieren Sie den Datensatzersteller Gesundheitsfall so, dass er auf Ihre neu erstellte Tabelle verweist.

**Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: admin

**Prozedur**

1. Navigieren zu **Alle > Servicekatalog > Katalogdefinitionen > Datensatzersteller**.
2. Öffnen Sie den Datensatzersteller **Gesundheitsfall**.
3. Legen Sie den Tabellennamen auf Ihren neuen Gesundheitsfalltyp fest.  
Beispiel: **EMR-Fall**.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

**Ergebnisse**

Sie haben den Datensatzersteller so konfiguriert, dass er auf Ihre neu erstellte Tabelle verweist.

**Nächste Maßnahme**

[Konfigurieren Sie die Anforderungsdefinition für Ihren Gesundheitsfalltyp an.](#)



## Konfigurieren Sie die Anforderungsdefinition für Ihren Gesundheitsfalltyp

Konfigurieren Sie die Anforderungsdefinition des HCLS-Falls, um den neu erstellten Falltyp „Gesundheit“ zu unterstützen.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > EMR Help > Administration > Anforderungsdefinitionen**.
2. Öffnen Sie die Definition des **HCLS** -Falls [sn\_hcls\_case\_request].
3. Legen Sie das Feld Aufgabentyp auf Ihren neuen Gesundheitsfalltyp fest.  
Beispiel: **EMR-Fall**.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

### Ergebnisse

Sie haben die HCLS-Fall-Anforderungsdefinition zur Unterstützung Ihres Gesundheitsfalltyps konfiguriert.

### Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie die Gesundheitsdatensatzseite so, dass sie Ihren benutzerdefinierten Gesundheitsfalltyp unterstützt an.

### Konfigurieren Sie die Gesundheitsdatensatzseite so, dass sie Ihren benutzerdefinierten Gesundheitsfalltyp unterstützt

Konfigurieren Sie die Gesundheitsdatensatzseite in Workspace so, dass Ihr benutzerdefinierter Falltyp in die Anzeige von EMR-Sitzungsinformationen aufgenommen wird.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Now-Experience-Framework > UI Builder**.
2. Öffnen Sie in Experiences **den konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich**.
3. Ein **Seiten und Varianten > Datensatz**, klicken Sie auf **die Gesundheitsdatensatzseite Voltron**.
4. Schalten Sie auf die Schaltfläche **Einstellungen** um.
5. Fügen Sie in Bedingungen unter Variantenbedingungen eine zusätzliche ODER-Anweisung an, die Ihren neuen Namen für den Gesundheitsfalltyp enthält: `^ORtable=<your table name>`

Beispiel:

```
table=sn_hcls_patient^ORtable=sn_hcls_case^ORtable=sn_hcls_emr_case
```

### Hinweis:

Um den Tabellennamen Ihres Gesundheitsfalls zu finden, navigieren Sie zu **Alle > Systemdefinition > Tabellen**, und suchen Sie nach dem neuen Falltyp „Gesundheit“. Der Tabellename wird in der Spalte Name angezeigt.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

## Ergebnisse

Sie haben Workspace jetzt so konfiguriert, dass Ihr benutzerdefinierter Gesundheitsfalltyp enthalten ist.

## Konfigurieren Sie die Digest-Token-Authentifizierung für EMR Help

Konfigurieren Sie ServiceNow Single Sign-on mit Epic mithilfe der Digest-Token-Authentifizierung.

Die ServiceNow-Instanz empfängt einen Benutzernamen und ein Digest-Token in einem unverschlüsselten HTTP-Header aus einem Epic-Hyperspace-FDI-Datensatz. ServiceNow liest die HTTP-Kopfzeilenwerte und validiert das Digest-Token. Wenn das Digest-Token erfolgreich validiert wird, sucht die Instanz in der Benutzertabelle nach übereinstimmenden Benutzeranmeldeinformationen. Wenn ein übereinstimmender Wert vorhanden ist, wird der Benutzer angemeldet. Wenn das Digest-Token nicht erfolgreich validiert wird oder in der Benutzertabelle kein übereinstimmender Benutzer vorhanden ist, wird der Benutzer zu einer Standardanmeldeseite weitergeleitet, und es wird kein Zugriff gewährt.

Digest-Token-Authentifizierung mit Epic Hyperspace/HyperDrive erfordert:

- Ein generierter Verschlüsselungsschlüssel, der für die Epic Hyperspace/Hyperdrive-Implementierung eindeutig ist
- Eine Skripteinbindung oder Javascript-Bibliothek, die AES256 entschlüsseln kann
- Ein konfigurierter Integration Record (FDI) in Hyperspace, der den Benutzer und das Digest-Token an die Zielinstanz im URL-Parameter übergibt
- Ein ServiceNow-Administrator
- Ein Epic-Analyst

Anweisungen zur Durchführung dieser Konfiguration finden Sie im Artikel [How to Konfigurieren Digest Token Authentication for EMR Help with Epic Hyperspace and Hyperdrive \[KB1002504\]](#) (Konfiguration  der Digest-Token-Authentifizierung für EMR-Hilfe mit Epic Hyperspace und Hyperdrive) in der Knowledge Base von Now Support.

## Konfigurieren Sie die iFrame-Unterstützung für EMR Help in ServiceNow

Konfigurieren Sie EMR Help so, dass er innerhalb eines Frames in Epic Hyperspace und Hyperdrive gestartet wird.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Damit eine ServiceNow-Seite oder ein ServiceNow-Portal innerhalb eines iframe gestartet werden kann, muss ein HTTP-Antwortheader mit der richtigen Inhaltssicherheitsrichtlinie konfiguriert werden. Diese Inhaltssicherheitsrichtlinie bestimmt, welche Websites von Drittanbietern eine ServiceNow-Seite oder ein ServiceNow-Portal in einem IFrame laden können.

Für das EMR-Hilfeportal (Industry Remote Portal) muss ein bestimmter HTTP-Antwortheader für die URL der Epic Hyperdrive-Site konfiguriert sein, die EMR Help in einem IFrame startet.

Dieser HTTP-Antwortheader muss nach allen globalen HTTP-Antwortheadern sortiert werden, und „Hinzufügen nach“ muss auf „Überschreiben“ festgelegt sein.

Diese Konfiguration funktioniert sowohl für Hyperdrive als auch für Hyperspace. ServiceNow erkennt die Browserversion und ändert den HTTP-Antwortheader automatisch entsprechend.

## Prozedur

1. Legen Sie den Umfang auf EMR Help fest.
2. Navigieren zu **Alle > HTTP-Antwortheader**.  
(oder suchen Sie nach sys\_response\_header.list)
3. Klicken Sie auf HTTP-Antwortheader.
4. Klicken Sie in der Listenansicht auf Neu.
5. Füllen Sie das Formular „HTTP-Antwortheader“ wie folgt aus.
6. Klicken Sie auf „Übermitteln“.
7. Sortieren Sie in der Listenansicht nach dem Feld Reihenfolge.
8. Doppelklicken Sie in das Feld Reihenfolge für den neu erstellten HTTP-Antwortheader, und legen Sie den Wert auf 500 fest.
9. Doppelklicken Sie in das Feld Hinzufügen nach, und legen Sie den Wert auf Überschreiben fest.

## Ergebnisse

Sie sollten jetzt einen HTTP-Antwortheader haben, wie unten dargestellt:

## Nächste Maßnahme

Weitere Konfigurationsschritte in Epic finden Sie im Artikel [So konfigurieren Sie EMR Help, um innerhalb eines iFrame in Epic Hyperspace und Hyperdrive zu starten \[KB1207128\]](#) in der Knowledge Base von Now Support.

## Konfigurieren Sie die kontextbezogene Seitenleiste für EMR-Sitzungsinformationen

Konfigurieren Sie die kontextbezogene Seitenleiste für EMR-Sitzungsinformationen in Workspace, um die dort angezeigten Felder zu verwalten.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > EMR Help > Anforderungsdefinitionen**.
2. Wählen Sie die Anforderungsdefinition aus, für die Sie die kontextbezogene Seitenleiste konfigurieren möchten.

3. Verwenden Sie in der zugehörigen Liste „Anforderungskonfigurationszuordnungen“ die Spalte Reihenfolge, um die Feldreihenfolge für die kontextbezogene Seitenleiste zu sortieren.

Der niedrigste numerische Wert wird in der Seitenleiste immer zuerst angezeigt. Wenn beispielsweise die E-Mail-Adresse den Wert 210 und die Telefonnummer den Wert 200 aufweist, können Sie diese Werte austauschen, um die Telefonnummer vor der E-Mail-Adresse anzuzeigen.

Wenn in der Anforderung ein Quellsystem definiert ist, werden nur die Parameter für dieses Quellsystem basierend auf ihrer Sortierreihenfolge in der kontextbezogenen Seitenleiste angezeigt. Wenn in der Anforderung kein Quellsystem definiert ist, werden alle Parameter in der kontextbezogenen Seitenleiste angezeigt.

### EMR Help-Service Portalkonfigurieren

Über das EMR Help-Serviceportal können Benutzer ServiceNow IT-Serviceanfragen aus ihrem EMR-System übermitteln.

Als Administrator können Sie das EMR-Hilfe-Serviceportal für die Übermittlung von IT-Serviceanfragen aus einem EMR-System einrichten. Um auf das EMR Help-Service Portal zuzugreifen, navigieren Sie zu **Serviceportal > Portale** und klicken Sie auf **Remote-Hilfe für Branche**.

Die Standard-Homepage, die im EMR Help Service Portal verfügbar ist, bietet die **Neu > Problem melden** Menüoption zum Übermitteln eines Remote Assist-Incident aus einem EMR-System. Für andere IT-Serviceanfragen als Incidents, z. B. für Bedarfe oder Change-Anforderungen, müssen Sie das EMR Help-Service Portal so konfigurieren, dass ein neues Menü für Definitionen hinzugefügt wird, die der IT-Serviceanfrage zugeordnet sind. Medizinische Fachkräfte können dann die Option zum Übermitteln des konfigurierten IT-Serviceanfragetyps in ihren Serviceportalen anzeigen.

Weitere Informationen zum Erstellen einer benutzerdefinierten Schnittstelle mithilfe von Serviceportalen finden Sie unter [Service Portal](#) .

### Einrichten des Erfüllungsprozesses für IT-Serviceanfragen ServiceNow für EMR-Systeme

Verwalten Sie ServiceNow IT-Serviceanfragen aus Ihrem EMR-System, indem Sie entweder ein Systemsupportmodul oder ein dediziertes Serviceportal verwenden.

### Verwenden eines Systemsupportmoduls für Ihr EMR-System

Verwenden Sie die vorgefertigten ServiceNow geskripteten REST-APIs zum Übermitteln von IT-Serviceanfragen in Ihrem EMR-System, z. B. dem EMR-System von Cerner. Die API für *Remote* -Hilfeanforderungen ist für Integrationen mit Ihrem EMR-System verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter API für [Remote-Hilfeanforderungen](#) .

### Verwenden eines dedizierten Serviceportals für Ihr EMR-System

Betten Sie die Service Portal-Seite zum Übermitteln von ServiceNow IT-Serviceanforderungen in Ihr EMR-System ein, z. B. das Epic EMR-System.

**i Hinweis:**

Informationen zur Integration externer Webanwendungen in ein Epic EMR-System finden Sie in den folgenden Abschnitten im Setup- und Supportleitfaden, der auf der Epic-Website für die Benutzer verfügbar ist:

- Benutzern erlauben, die Webanwendung über eine Symbolleistenschaltfläche zu starten
- Konfigurieren Sie den Integrationsdatensatz für HTTP GET
- Bereitet Aktivität vor und führt Parameter für den Workflow aus

Um mehr zu erfahren, wenden Sie sich an den Vertreter des Epic-Teams Ihrer Institution.

Als Administrator können Sie das EMR Help Service Portal verwenden, um medizinischen Fachkräften die Übermittlung von IT-Serviceanfragen zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter [EMR Help-Service Portalkonfigurieren](#).

Um ein dediziertes Service Portal zu verwenden, können Sie einen Datensatzersteller erstellen, um die Felder für das Hilfeformular im Datensatzersteller zu definieren, und das Formular dann in Ihr Service Portal einbetten. Medizinische Fachkräfte können dieses Hilfeformular verwenden, um IT-Serviceanfragen zu übermitteln.

Standardmäßig ist der Datensatzersteller *EMR Incident* zum Übermitteln von IT-Serviceanfragen im Zusammenhang mit Incidents verfügbar. Sie können den standardmäßigen Datensatzersteller verwenden, um weitere Variablen hinzuzufügen, oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Datensatzersteller](#) .

Beachten Sie beim Einbetten des Formulars in Ihr Service Portal die folgenden Punkte:

- Verwenden Sie das folgende URL-Format, um die Service Portal-Seite zum Übermitteln von IT-Serviceanfragen einzubetten: `https://<instance name>.service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=source_name`.

Geben Sie für *source\_name* den im Anforderungsparameter definierten Parameter an. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie Anforderungsparameter für EMR-Systeme](#).

- Sie können auch EMR-Variablen an die URL der Service Portal-Seite anhängen, indem Sie das folgende Format verwenden: `https://<instance name>.service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=source_name&var1_id=Value1&var2_id=Value2`.

Beispiel: `https://<instance name>.service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=epic&sysparm_ws=Workstation&sysparm_ws=Environ`  
`vironment`.

**i Hinweis:**

Zu den EMR-Variablen gehören Workstation-ID, Server, Nummer der Patientenakte (MRN) und andere. Sie definieren die EMR-Variablen als Aufgabenparameter. Die EMR-Variablenwerte werden automatisch ausgefüllt, wenn sie für die Anzeige im EMR-Systemhelfeformular konfiguriert sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie Anforderungsparameter für EMR-Systeme](#).

**Verschlüsselungsoptionen in EMR Help**

EMR Help bietet Verschlüsselungsunterstützung, um vertrauliche Informationen zu schützen.

Die Verschlüsselung verhindert, dass nicht autorisierte Benutzer vertrauliche EMR-Systemdaten anzeigen.

Die folgenden Verschlüsselungsoptionen für Now Platform werden in der Anwendung EMR Help ] unterstützt:

- [Verschlüsselung auf Spaltenebene](#)
- [Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise](#)

## Verschlüsselung auf Spaltenebene

Column Level Encryption (CLE) ist eine integrierte Funktion, die die Verschlüsselung in Verschlüsselungsmodulen ermöglicht. Das CLE-Plugin (com.glide.encryption), das die Verschlüsselung von Tabellenspalten und Anhängen ermöglicht, die einem EMR-System in einer Serviceanfrage zugeordnet sind, wird standardmäßig aktiviert, wenn Ihr Administrator die Anwendung EMR Help installiert.

Sobald das CLE-Plugin (com.glide.encryption) aktiviert ist, richten Sie ein Verschlüsselungsmodul ein und ordnen Sie es den erforderlichen Rollen zu, die die Anwendung EMR Help verwenden. Sie können Tabellen oder Felder (Spalten innerhalb einer Tabelle) verschlüsseln, aber die Verschlüsselung ist am nützlichsten für Spalten in der Datentabelle für Anforderungsparameter, die als vertrauliche Daten markiert sind.

Standardmäßig ist das Verschlüsselungsmodul **rmt\_help\_data\_view**, das der Rolle sn\_ind\_rmt\_help\_viewer zugeordnet ist, für die Verwendung mit der Anwendung EMR Help verfügbar. Darüber hinaus werden das Feld „**Zusätzliche** Informationen“ (Spalte) in der Tabelle „Remote-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data] und die Felder „**Telefonnummer**“ und „**E-Mail-Adresse**“ (Spalten) in der Tabelle „EMR-Incident-Daten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_incident\_data] standardmäßig verschlüsselt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Verschlüsselung auf Spaltenebene](#) .

## Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise

Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise bietet eine erweiterte Verschlüsselungsfunktion und nutzt das Key Management Framework (KMF). Um die Option Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise mit der Anwendung EMR Help zu verwenden, muss Ihr Administrator das Plugin (com.glide.now.platform.encryption) aktivieren. Als Administrator können Sie CLE mit KMF aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Column Level Encryption Enterprise aktivieren](#) .

Ab Release Quebec wird die Migration von Schlüsseln und verschlüsselten Daten von Verschlüsselungsunterstützung zu Verschlüsselung auf Spaltenebene mithilfe geplanter Aufgaben automatisiert. Weitere Informationen finden Sie unter [Migration zu Column Level Encryption Enterprise](#) .

### Hinweis:

Bestandskunden mit Release [] müssen sich an den Kundensupport von ParisServiceNow wenden, um Schlüssel und verschlüsselte Daten vom Verschlüsselungssupport zu Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise zu migrieren.

## Passen Sie die URL- und REST-API-Aufgabenparameter für EMR-Systeme an

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um URL-Parameter und REST API-Aufgabenparameter für ein EMR-System zu bearbeiten.

## Vorbereitungen

Installieren Sie die Anwendung EMR Help. Weitere Informationen finden Sie unter [EMR Help installieren](#).

Erforderliche Rolle: admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Verwendung von Erweiterungspunkten können Sie auf einfache Weise Anpassungen integrieren, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter [Erweiterungspunkte zur Erweiterung der Anwendungsfunktionalität verwenden](#).

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemerweiterungspunkte > Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie in der Spalte **API-Name** nach **sn\_ind\_rmt\_help.RemoteHelpParamTransformer** und wählen Sie es aus.
3. Ändern Sie im Erweiterungspunktformular entweder eine Skripteinbindung, um den Erweiterungspunkt *sn\_ind\_rmt\_help.RemoteHelpParamTransformer* zu verwenden, oder erstellen und registrieren Sie eine benutzerdefinierte Skripteinbindung.

- Erstellen und registrieren Sie ein benutzerdefiniertes Script Include.

Weitere Informationen finden Sie unter [Registering custom script includes against the scripted extension points](#).

- Ändern Sie die vorhandene Skripteinbindung, indem Sie zur zugehörigen Liste „Implementierungen“ wechseln und in der Spalte **Klasse** eine Skripteinbindung auswählen.

### Hinweis:

Standardmäßig ist die *RemoteHelpParamTransformer*-Skripteinbindung, die den Erweiterungspunkt *sn\_ind\_rmt\_help.RemoteHelpParamTransformer* verwendet, für die Anwendung EMR Help verfügbar.

4. Passen Sie Parameter für ein EMR-System an, indem Sie der *Skripteinbindung* den Erweiterungspunkt *sn\_ind\_rmt\_help.RemoteHelpParamTransformer* hinzufügen.  
Sie können mehrere Implementierungen für einen Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst ausgeführt.

## EMR-Systemanpassungen

| Anpassung                         | Implementierung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Parameter für eingehende Aufgaben | Fügen Sie die <i>transformIncomingTaskParams</i> -Methode in den Erweiterungspunkt <i>sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer</i> ein. Die Methode wird vor dem Erstellen und Aktualisieren von IT-Serviceanforderungen aus einem EMR-System von den REST APIs aufgerufen und ermöglicht Ihnen das Ändern von Eingabeparametern. |



| Anpassung                    | Implementierung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ausgehende Aufgabenparameter | Fügen Sie die <i>transformOutgoingTaskParams</i> -Methode in den Erweiterungspunkt <i>sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer</i> ein. Die Methode wird von den REST APIs aufgerufen, um eine Aufgabenliste und Aufgabendetails abzurufen, bevor die aufgabenbezogenen Daten an das EMR-System gesendet werden.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Eingehende URL-Parameter     | Fügen Sie die <i>transformURLParams</i> -Methode in den Erweiterungspunkt <i>sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer</i> ein. Diese Methode wird vor dem Speichern der URL-Parameter von einem Service Portal aufgerufen.<br><br><b>i Hinweis:</b><br>Wenn Ihr EMR-System über einen Verschlüsselungsalgorithmus verfügt, können Sie die <i>Parametermethode</i> für eingehende URLs im Erweiterungspunkt <i>sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer</i> konfigurieren, um alle verschlüsselten Aufgabenparameter aus Ihrer ServiceNow -Instanz zu entschlüsseln. |

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

## Erstellen von Anforderungen in Ihrem EMR

Sie können den Service direkt im EMR-System anfordern, wodurch automatisch eine Serviceanfrage in einer ServiceNow-Instanz erstellt wird

Erstellen Sie im EMR-Hilfeportal Serviceanfragen direkt in Ihrem EMR, indem Sie das Hilfemenü in der oberen rechten Ecke des Bildschirms verwenden.

## Übermitteln von ServiceNow IT-Serviceanforderungen aus EMR-Systemen

Melden Sie Probleme mit Ihrem EMR-System, indem Sie ServiceNow IT-Serviceanforderungen übermitteln.

Als Benutzer mit der Rolle „sn\_ind\_rmt\_help.requester“ können Sie eine ServiceNow IT-Serviceanfrage aus Ihrem EMR-System übermitteln und überwachen. Ein Administrator gibt die Service-Erfüllungsmethode einer IT-Serviceanfrage an. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten des Erfüllungsprozesses für IT-Serviceanfragen ServiceNow für EMR-Systeme](#).

## Gesundheitsfürsorgefälle in Ihrer EMR erstellen

Verwenden Sie das EMR Help-Serviceportal, um Gesundheitsfürsorgefälle direkt in Ihrem EMR-System zu erstellen.

Als Benutzer mit der Rolle „sn\_ind\_rmt\_help.requester“ können Sie Gesundheitsfürsorgefälle aus Ihrem EMR-System übermitteln. Diese Fälle können dann innerhalb einer ServiceNow-Instanz erfüllt werden.



**i Hinweis:**

Die Anforderungsfunktion für Gesundheitsfälle kann nur für benutzerdefinierte Gesundheitsfalltypen erfüllt werden. Um Gesundheitsfürsorgefälle zu erfüllen, müssen Sie zuerst Ihren eigenen benutzerdefinierten Gesundheitsfalltyp erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie Gesundheitsfalltypen für EMR Help](#).

## Erstellen eines Gesundheitsfürsorgefalls

Um einen Fall aus Ihrer EMR zu erstellen, wählen Sie Gesundheitsfall im Optionsmenü Anforderungen oben rechts aus. Das Formular „Gesundheitsfall“ wird angezeigt.

Help is on its way!

Home > Healthcare Case

### Healthcare Case

EMR Session Information

|                              |                                          |
|------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Patient ID</b><br>MR12345 | <b>Citrix Client Name</b><br>Test Client |
|------------------------------|------------------------------------------|

Healthcare organization  
Solana Health - Colorado

Healthcare Practitioner  
Amy Yang | NP781652 | amy.yang@example.com

I need help with  
EMR Services

☒ Is this related to a patient record?

Patient  
Gilly Parker | MR12345 | gilly.parker402@example.com

Description  
|

Protected health information (PHI)  
Enter details such as patient name, medical records number (MRN), and date of birth (DOB).

Add attachments

Submit

Automatische Übersetzung

## Gesundheitsfall Felder

| Feld                                          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EMR-Sitzungsinformationen                     | <p>EMR-Sitzungsinformationen zeigen die Werte für alle konfigurierten Parameter an, die von EMR erfasst wurden.</p> <p>Wenn Sie einen Parameter für die Anzeige hier konfiguriert haben, dieser jedoch nicht generiert wird, liegt dies daran, dass für diesen Parameter kein Wert von der EMR übergeben wurde.</p> <p>Diese Felder werden automatisch ausgefüllt und sind schreibgeschützt.</p> |
| Gesundheitsorganisation                       | <p>Die Gesundheitsorganisation, die diesem Gesundheitsfall zugeordnet ist.</p> <p>Dieses Feld wird basierend auf der zugeordneten Organisation des Benutzers automatisch ausgefüllt.</p>                                                                                                                                                                                                         |
| Medizinische Fachkraft                        | <p>Der diesem Gesundheitsfall zugeordnete medizinische Fachkraft.</p> <p>Dieses Feld wird basierend auf dem behandelnden Arzt, der die Anforderung stellt, automatisch ausgefüllt.</p>                                                                                                                                                                                                           |
| Ich benötige Hilfe bei                        | <p>Der Grund für Ihre Anforderung.</p> <p>Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Art der Gesundheitsdienstleistung aus, bei der Sie Hilfe benötigen.</p>                                                                                                                                                                                                                                           |
| Hat dies mit einem Patientendatensatz zu tun? | <p>Auswählen, um anzugeben, dass diese Anforderung einem Patientendatensatz zugeordnet ist.</p> <p>Wenn ja, wird das Patientenfeld sichtbar und kann ausgefüllt werden.</p>                                                                                                                                                                                                                      |
| Patient                                       | <p>Der Patient, der diesem Gesundheitsfall zugeordnet ist.</p> <p>Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn der Parameter „<b>patent_id</b>“ von der EMR übergeben wird.</p>                                                                                                                                                                                                                 |

## Gesundheitsfall Felder (Fortsetzung)

| Feld                                      | Beschreibung                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beschreibung                              | Beschreibung Ihres Problems.                                                                                                                                             |
| Geschützte Gesundheitsinformationen (PHI) | <p>Geben Sie Details wie Patientenname, medizinische Datensatznummer (MRN) und Geburtsdatum (DOB) ein.</p> <p>Der in dieses Feld eingegebene Wert ist verschlüsselt.</p> |

Klicken Sie auf „Absenden“, um Ihre Gesundheitsfallanforderung an die Erfüllung weiterzuleiten.

## Übermittelte Informationen zum Gesundheitsfall

Nach der Übermittlung Ihres Gesundheitsfalls können Sie die übermittelten Informationen direkt über das Portal überprüfen.

Help is on its way! Requests

Home > My Request - CS0001016

Created just now Updated just now State **New**

**CS0001016**  
Show more

Opened by System Administrator Service EMR Services Patient Gilly Parker

**Activity** Attachments Additional info

System Administrator CS0001016 Created just now

Start

- Auf der Registerkarte Aktivität wird der Status der Anforderung angezeigt.
- Auf der Registerkarte Anhänge werden alle Anhänge angezeigt, die der Anforderung zugeordnet sind.
- Auf der Registerkarte Zusätzliche Informationen wird eine schreibgeschützte Version aller für die Anforderung übermittelten Informationen angezeigt.

Help is on its way!
Requests

Home
>
My Request - CS0001016

Created just now
Updated just now
State **New**

CS0001016
Show more

Opened by  
System Administ...

Service  
EMR Services

Patient  
Gilly Parker

Activity
Attachments
Additional info

EMR Session Information

Millennium username  
1234

Server  
Test Client

Healthcare organization

Healthcare Practitioner

I need help with  
EMR Services

☐ Is this related to a patient record?

Patient  
Gilly Parker

Description  
Description of your issue.

Protected health information (PHI)

## Virtual Agent in EMR Help

Virtual Agent, die Konversations-Bot-Plattform von ServiceNow, ist beim Erstellen von Anforderungen über das EMR-Hilfeportal verfügbar.

Virtual Agent kann verwendet werden, um schnell Informationen zu erhalten, Entscheidungen zu treffen und allgemeine Arbeitsaufgaben auszuführen.

Um mit Virtual Agent zu interagieren, klicken Sie einfach auf das Chatfenster-Symbol in der rechten unteren Ecke des Bildschirms.

Help is on its way!



## My Open Requests

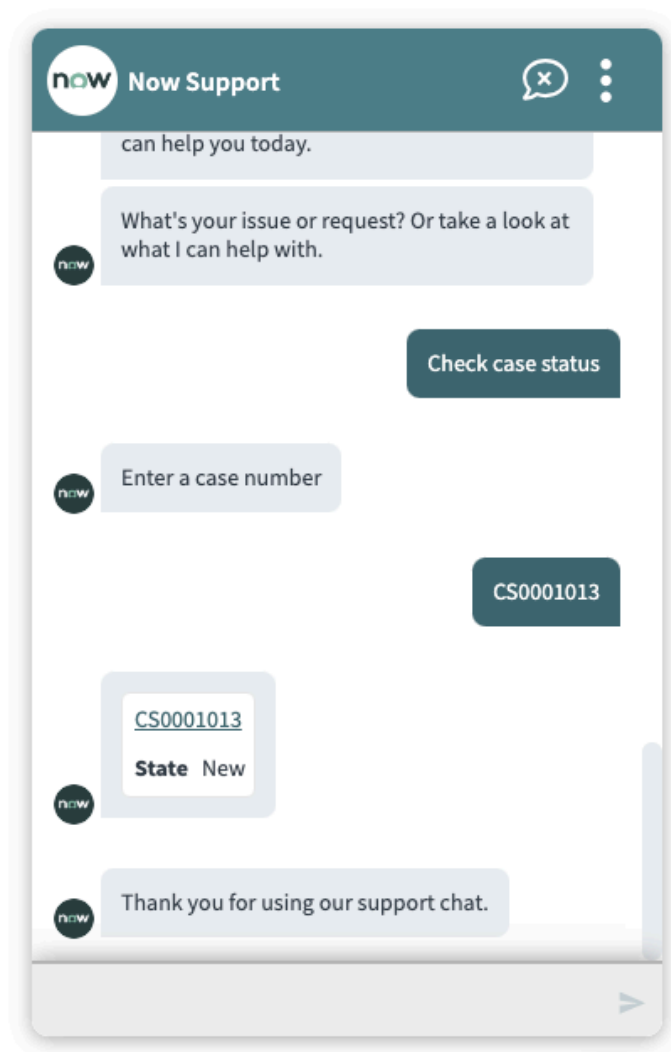
CS0001016

• 4 - Low • • New

CS0001013

• 4 - Low • • New

## Automatische Übersetzung



Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter [Virtual Agent as an application design element](#) .

## Lösung von EMR-Hilfeanforderungen

Sie können eine ServiceNow-Instanz verwenden, um im EMR Help-Service Portal generierte Anforderungen zu lösen.

Arbeiten Sie an Aufgabendatensätzen, die automatisch erstellt werden, wenn medizinische Fachkräfte ServiceNow-Serviceanfragen von einem EMR-System übermitteln.

Als Erfüller können Sie beispielsweise als IT-Mitarbeiter auf den Aufgabendatensatz für eine IT-Serviceanfrage in der mit dem EMR-System verknüpften ServiceNow-Instanz zugreifen. Incidents sind der Aufgabentyp, der standardmäßig mit der EMR Help-Anwendung konfiguriert wird.

### Hinweis:

Die zugehörige Liste EMR-Anforderungsdaten eines Incident-Formulars enthält alle EMR-systemspezifischen Daten. Die Daten in der zugehörigen Liste EMR-Anforderungsdaten können nur angezeigt werden, wenn Sie zusätzlich zur itil-Rolle über die Rolle sn\_ind\_rmt\_help.viewer verfügen. Wenn Sie nicht über die erforderlichen Rollen verfügen, wird diese zugehörige Liste leer angezeigt.

Um Gesundheitsfürsorgefälle zu erfüllen, müssen Sie zuerst Ihren eigenen benutzerdefinierten Gesundheitsfalltyp erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie Gesundheitsfalltypen für EMR Help](#).

Verwenden Sie Workspace, um Anforderungen anzuzeigen, die von einem EMR-System übermittelt wurden.

### Anzeigen und Lösen von ServiceNow IT-Serviceanfragen, die von EMR-Systemen übermittelt wurden

Arbeiten Sie an Aufgabendatensätzen, die automatisch erstellt werden, wenn medizinische Fachkräfte ServiceNow IT-Serviceanfragen von einem EMR-System übermitteln.

Stellen Sie sicher, dass ein Administrator die zugehörige Liste EMR Incident-Daten zum Incident-Formular hinzugefügt hat. Weitere Informationen finden Sie unter [Formularlayout konfigurieren](#) .

Incidents sind der Aufgabentyp, der standardmäßig mit der Anwendung EMR Help konfiguriert wird.

Sie können das Modul EMR Help oder das Incident-Modul verwenden, um auf Incidents zuzugreifen, die von einem EMR-System übermittelt wurden.

- Informationen zur Verwendung des Incident-Moduls finden Sie unter [Zeigen Sie einen EMR-Incident im Incident-Modul an und lösen Sie ihn](#).
- Informationen zur Verwendung des Moduls EMR Help finden Sie unter [Zeigen Sie einen EMR-Incident im Modul EMR Help an, und lösen Sie ihn](#).

### Zeigen Sie einen EMR-Incident im Incident-Modul an und lösen Sie ihn

Bearbeiten Sie ServiceNow IT-Serviceanfragen, die von medizinischen Fachkräften mit dem Incident-Modul übermittelt wurden.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil und sn\_ind\_rmt\_help.viewer

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Incident > Offen**.
2. Suchen Sie in der Liste „Incidents“ nach dem EMR-Incident, an dem Sie arbeiten möchten.
3. Klicken Sie in der Spalte **Nummer** auf den Link zum EMR-Incident.
4. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste EMR-Incident-Daten des Incident-Formulars die Informationen aus dem EMR-System an.

### Hinweis:

Ihr Administrator muss das Formular möglicherweise so konfigurieren, dass die zugehörige Liste EMR-Incident-Daten hinzugefügt wird. Sie können Daten in dieser zugehörigen Liste nur anzeigen, wenn Sie zusätzlich zur itil-Rolle über die Rolle sn\_ind\_rmt\_help.viewer verfügen. Wenn Sie nicht über die erforderlichen Rollen verfügen, wird die zugehörige Liste EMR Incident-Daten leer angezeigt.

5. Lösen und schließen Sie den Incident.
  - a. Wechseln Sie zur Registerkarte **Auflösungsinformationen**.
  - b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

### Auflösungsinformationsfelder

| Feld        | Beschreibung                                                                                          |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wissen      | Option zum Generieren eines Wissensartikels mit den Informationen aus dem Incident.                   |
| Gelöst von  | Benutzer, der das Problem gelöst hat, sowie Datum und Uhrzeit, zu der der Incident geschlossen wurde. |
| Gelöst      | Datum und Uhrzeit, zu denen der Incident gelöst wurde.                                                |
| Lösungscode | Informationen zur Kategorisierung von gelösten Fällen.                                                |
| Details     | Hinweise dazu, wie ein Incident gelöst wurde.                                                         |

- c. Klicken Sie auf **Lösen**.
- d. **Wahlweise:** Schließen Sie den Incident, indem Sie auf **Incident schließen** klicken.

### Zeigen Sie einen EMR-Incident im Modul EMR Help an, und lösen Sie ihn

Bearbeiten Sie ServiceNow IT-Serviceanfragen, die von medizinischen Fachkräften mit dem Modul EMR Help übermittelt wurden.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil und sn\_ind\_rmt\_help.viewer

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > EMR Help > EMR-Incidents > Meine offenen Elemente**.
2. Suchen Sie in der Liste „EMR-Incidents“ nach dem EMR-Incident, an dem Sie arbeiten möchten.
3. Klicken Sie in der Spalte **Nummer** auf den Link zum EMR-Incident.
4. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste EMR-Incident-Daten des Incident-Formulars die Informationen aus dem EMR-System an.

### Hinweis:

Ihr Administrator muss das Formular möglicherweise so konfigurieren, dass die zugehörige Liste EMR-Incident-Daten hinzugefügt wird. Sie können Daten in dieser zugehörigen Liste nur anzeigen, wenn Sie zusätzlich zur itil-Rolle über die Rolle sn\_ind\_rmt\_help.viewer verfügen. Andernfalls wird die zugehörige Liste EMR-Incident-Daten leer angezeigt.

5. Lösen und schließen Sie den Incident.
  - a. Wechseln Sie zur Registerkarte Auflösungsinformationen.
  - b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

### Auflösungsinformationfelder

| Feld        | Beschreibung                                                                                          |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wissen      | Option zum Generieren eines Wissensartikels mit den Informationen aus dem Incident.                   |
| Gelöst von  | Benutzer, der das Problem gelöst hat, sowie Datum und Uhrzeit, zu der der Incident geschlossen wurde. |
| Gelöst      | Datum und Uhrzeit, zu denen der Incident gelöst wurde.                                                |
| Lösungscode | Informationen zur Kategorisierung von gelösten Fällen.                                                |
| Details     | Hinweise dazu, wie ein Incident gelöst wurde.                                                         |

- c. Klicken Sie auf **Lösen**.
- d. **Wahlweise:** Schließen Sie den Incident, indem Sie auf **Incident schließen** klicken.

### Anzeigen und Lösen von Gesundheitsfällen, die aus EMR-Systemen übermittelt wurden

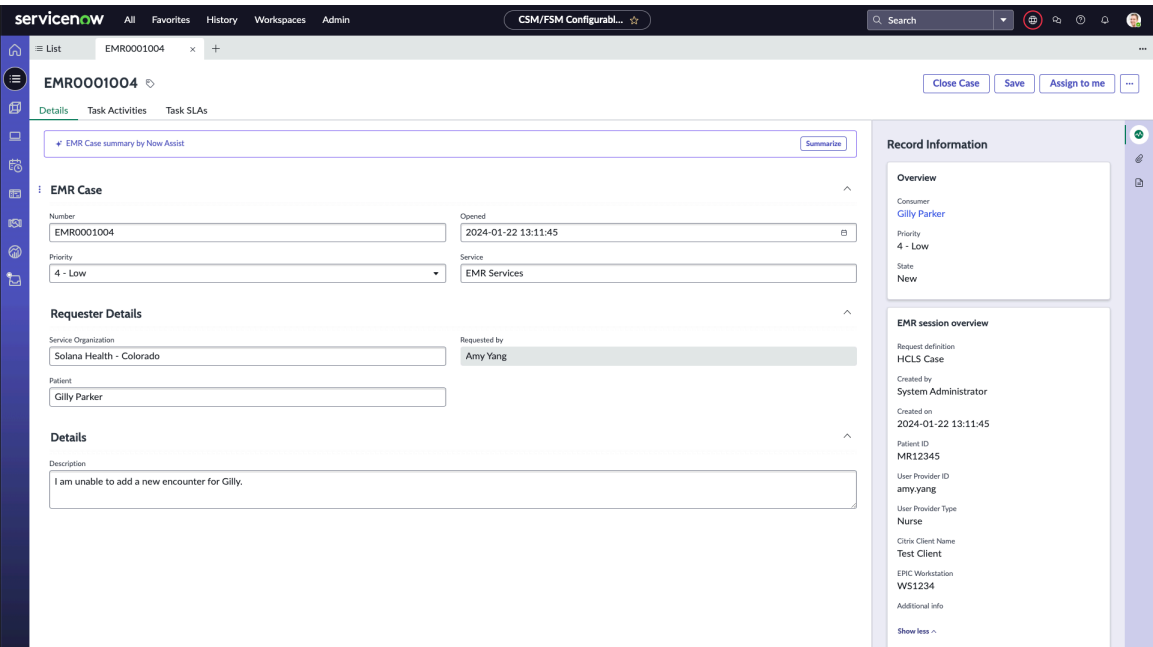
Verwenden Sie Workspace in einer ServiceNow -Instanz, um Gesundheitsfälle zu bearbeiten, die aus einem EMR-System erstellt wurden.

### Zeigen Sie einen EMR-Gesundheitsfall in Workspace an und lösen Sie ihn

Verwenden Sie Workspace, um Gesundheitsfälle zu erfüllen, die aus EMR Help generiert wurden.



Um Gesundheitsfürsorgefälle zu erfüllen, müssen Sie zuerst Ihren eigenen benutzerdefinierten Gesundheitsfalltyp erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie Gesundheitsfalltypen für EMR Help](#).



Informationen aus der EMR-Anforderung werden im kontextbezogenen Seitenbereich der EMR-Sitzungsübersicht erfasst.

EMR Help – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Funktionen von EMR Help.

Mit EMR Help installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung EMR Help werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen, Benutzerrollen und Plugins.

**i Hinweis:**

In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter [Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden](#).

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

In installierte Rollen EMR Help

| Rolle                 | Beschreibung                                                                                                                                                                | Enthält Rollen            |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| sn_ind_rmt_help.admin | Richten Sie Remote-Anforderungsdefinitionen und Datentabellen ein, identifizieren Sie geskriptete REST-APIs zur Verwendung, und konfigurieren Sie einen Datensatzersteller. | sn_ind_rmt_help.requester |

## In installierte Rollen EMR Help (Fortsetzung)

| Rolle                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Enthält Rollen         |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| sn_ind_rmt_help.requester | Senden und überwachen Sie eine ServiceNow Serviceanfrage aus einem EMR-System.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | sn_ind_rmt_help.viewer |
| sn_ind_rmt_help.viewer    | <p>Zeigen Sie Details der EMR-Daten an, die einer Serviceanfrage von ServiceNow zugeordnet sind.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Weisen Sie die Rolle „sn_ind_rmt_help.viewer“ Service Desk-Mitarbeitern zu, die an Problemen arbeiten, die aus dem EMR-Systemgemeldet werden. Standardmäßig bietet diese Rolle Zugriff auf die EMR-Variablen, die in der Tabelle „EMR-Anforderungsdaten“ [sn_ind_rmt_help_incident_data] gespeichert sind.</p> | Keine                  |

## Installierte Tabellen

## In installierte Tabellen EMR Help

| Tabelle                                                             | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Remote-Anforderungsparameter<br>[sn_ind_rmt_help_request_param]     | Enthält Parameter für IT-Serviceanfragen, die für das EMR-System von Ihrer ServiceNow -Instanz aus verfügbar sind.                                                                                                                                        |
| Remote-Anforderungsdaten<br>[sn_ind_rmt_help_request_data]          | <p>Stellt grundlegende Felder für IT-Serviceanfragen bereit. Sie können diese Tabelle erweitern, um weitere Daten aus einer IT-Serviceanfrage aufzunehmen.</p> <p>Jeder Remote-Anforderungsparameter hat eine entsprechende Spalte in dieser Tabelle.</p> |
| Definition der Remote-Anforderung<br>[sn_ind_rmt_help_request_defn] | Ordnet einen Aufgabentyp einer Anforderungsdatentabelle zu und enthält auch die Anforderungskonfigurationszuordnung.                                                                                                                                      |
| EMR-Incident-Daten<br>[sn_ind_rmt_help_incident_data]               | Enthält Daten aus dem EMR-System, die in IT-Serviceanforderungen enthalten sind. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Remote-Anforderungsdaten“ [sn_ind_rmt_help_request_data].                                                                           |

**In installierte Tabellen EMR Help (Fortsetzung)**

| Tabelle                                                                    | Beschreibung                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                            | um aufgabenspezifische Daten aus IT-Serviceanforderungen.                                                                                                     |
| Konfigurationszuordnung anfordern<br>[sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map] | Ordnet Anforderungsparameter den Spalten in der Datentabelle „Remote-Anforderungsdaten“ [sn_ind_rmt_help_request_data] oder deren untergeordneten Tabelle zu. |

**Installierte Plugins****In installierte Plugins EMR Help**

| Plugin                                              | Beschreibung                                                                                                |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Encryption Support-Plugin<br>(com.glide.encryption) | Verschlüsselt Tabellenspalten und Anhänge, die einem EMR-System in einer IT-Serviceanfrage zugeordnet sind. |

**ServiceNow Store Anwendungen installiert****ServiceNow Store -Anwendungen in installiert EMR Help**

| Anwendung                     | Beschreibung                                                                                               |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Industry Core<br>(com.sn_ind) | Enthält allgemeine Objekte, Code-Artefakte und Anforderungsdefinitionen für vertikale Branchenanwendungen. |

**EMR Help-Datenmodelltabellen**

Mit Tabellen, die mit der Anwendung EMR Help installiert werden, können Sie Anforderungen in Ihrer ServiceNow-Instanz von einem EMR-System aus übermitteln.

Weitere Informationen zum EMR Help-Datenmodell finden Sie unter [EMR Help-Datenmodell](#)

**Definitionstabelle der Remote-Anforderung**

In der Tabelle „Remote-Anforderungsdefinition“ [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_defn] werden der Datensatzersteller und der Aufgabentyp gespeichert.

**Tabelle „Remote-Anforderungsdefinition“.**

Die Tabelle „Remote-Anforderungsdefinition“ [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_defn] bietet die folgenden Funktionen:

- Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys\_metadata], die das Wörterbuchattribut update\_synch verwendet, um Anpassungen zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter [Von Update Sets nachverfolgte Anpassungen](#).
- Modelliert einen Anforderungsparameter, der aus einem EMR-Systemstammt.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_ind\_rmt\_help.admin.

**Felder des Formulars „Remote-Anforderungsdefinition“.**

| Feld                       | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datensatzersteller         | Referenz     | Stellt den Datensatzersteller dar, der der Remote-Anforderungsdefinition zugeordnet ist.<br><br>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Create a record producer</a>                                                                                                                                            |
| Anforderungsdatentabelle   | Tabellenname | Die Tabelle, in der die Werte der EMR-Sitzungsinformationen gespeichert werden, die beim Erstellen der Aufgabe vom Datensatzersteller erfasst wurden.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Rest-API-Aufgabenparameter | Feldliste    | Bietet die Möglichkeit, Felder auszuwählen, die Sie für die aufgelisteten API-Aktionen verfügbar machen möchten. Die ausgewählten Felder sind für die REST-API-Vorgänge für die folgende zugeordnete Anforderungsdefinition verfügbar:<br><br><ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aufgabe erstellen</li> <li>2. Aufgabenliste</li> <li>3. Aufgabendetails</li> <li>4. Aufgabenaktualisierung</li> </ol> |

**Parametertabelle der Remote-Anforderung**

In der Tabelle „Remote-Anforderungsparameter“ [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_param] werden alle Parameter gespeichert, die für alle Remote-Anforderungsdefinitionen verwendet werden können.

**Tabelle „Remote-Anforderungsparameter“.**

Die Tabelle „Remote-Anforderungsparameter“ [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_param] verfügt über die folgenden Funktionen:

- Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys\_metadata], die das Wörterbuchattribut update\_synch verwendet, um Anpassungen zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter [Von Update Sets nachverfolgte Anpassungen](#) .
- Modelliert einen Anforderungsparameter, der aus einem EMR-Systemstammt.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_ind\_rmt\_help.admin.

### Felder des Formulars „Remote-Anforderungsparameter“.

| Feld           | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv          | Wahr/Falsch  | Legt den Parameter als aktiv fest, damit er in einer Anforderungsdefinition verwendet werden kann.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Domäne         | Domänen-ID   | Die diesem Datensatz zugeordnete Domäne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ID             | Zeichenfolge | Eindeutiger Bezeichner für diesen Parameter, der in einer Anforderungsdefinition verwendet wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Name           | Zeichenfolge | Name dieses Remote-Anforderungsparameters.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Sensible Daten | Wahr/Falsch  | <p>Wird verwendet, um zu klassifizieren, ob die von diesem Parameter empfangenen Informationen vertraulich sind oder nicht.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Felder, die als „true“ markiert sind, sollten nur Datenspalten zugeordnet werden, für die die Verschlüsselung auf Spaltenebene aktiviert ist. Weitere Informationen zur Verschlüsselung auf Spaltenebene finden Sie unter: <a href="#">Column Level Encryption</a> </p> |
| Quellsystem    | Zeichenfolge | Stellt das EMR-System dar, das dieser Parameter unterstützt. Um alle EMR-Systeme zu unterstützen, legen Sie dieses Feld auf <b>einen beliebigen Wert</b> fest.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

### Remote-Anforderungsdatentabelle

In der Tabelle „Remote-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data] werden alle erfassten Parameterdaten gespeichert, die einem Aufgabendatensatz zugeordnet sind.

Die Tabelle „Remote-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data] verfügt über die folgenden Funktionen:

- Speichert zusätzliche Daten aus einem EMR-System.
- Erweiterbar und zum Erstellen von Datentabellen basierend auf einem Aufgabentyp verwendet.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_ind\_rmt\_help.admin.

### **i Hinweis:**

Das Speichern von Daten aus dem EMR-System in der Tabelle „Remote-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data] oder in der erweiterten untergeordneten Datentabelle bietet eine zusätzliche Sicherheitsebene. Als Administrator können Sie die Tabelle „Remote-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data] für einen bestimmten Aufgabentyp erweitern, um zusätzliche Informationen aus einem EMR-System zu speichern. Beispielsweise stellt die Anwendung EMR Help ] die Tabelle „EMR-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_incident\_data] bereit, die die Tabelle „Remote-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data] erweitert und Incidents mit Serviceanfragen verknüpft.

### **Felder des Remote-Anforderungsdatenformulars**

| Feld                    | Datentyp      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zusätzliche Information | Zeichenfolge  | Dieses Feld wird verwendet, um zusätzliche vertrauliche Informationen zu speichern, wenn eine Anforderung von der EMR gesendet wird.<br><br>Dieses Feld verfügt über eine Verschlüsselung auf Spaltenebene. |
| Erstellt                | Datum/Uhrzeit | Datums- und Zeitstempel der Erstellung dieses Datensatzes.                                                                                                                                                  |
| Erstellt von            | Zeichenfolge  | Der Name des Benutzers, der diesen Datensatz erstellt hat.                                                                                                                                                  |
| Domäne                  | Domänen-ID    | Die diesem Datensatz zugeordnete Domäne.                                                                                                                                                                    |
| Patienten-ID            | Zeichenfolge  | Stellt den eindeutigen Patientenbezeichner (z. B. MRN) für diesen Patienten im EMR-System dar.                                                                                                              |
| Anforderungsdefinition  | Referenz      | Verweist auf die Definition der Remote-Anforderung.                                                                                                                                                         |

## Felder des Remote-Anforderungsdatenformulars (Fortsetzung)

| Feld             | Datentyp        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Quellsystem      | Zeichenfolge    | Stellt das EMR-System dar, von dem diese Anforderung stammt. IE, Epic/Cerner.<br><br><b>i Hinweis:</b><br>Wenn dieser Wert unbekannt ist, bedeutet dies, dass beim Erstellen des Datensatzes kein Quellsystem angegeben wurde. |
| Sys-ID           | Sys-ID (GUID)   | Eindeutige Sys-ID, die jede Tabelle hat.                                                                                                                                                                                       |
| Tags             | Zugehörige Tags | Mit diesem Datensatz verbundene Tags.                                                                                                                                                                                          |
| Aufgabe          | Referenz        | Verweist auf die zugeordnete Aufgabe.                                                                                                                                                                                          |
| Aufgabentyp      | Tabellenname    | Der Aufgabentyp, der in der Remote-Anforderungsdefinition konfiguriert ist, die zum Generieren dieses Datensatzes verwendet wurde.                                                                                             |
| Aktualisiert     | Datum/Uhrzeit   | Stempel von Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung.                                                                                                                                                                      |
| Aktualisiert von | Zeichenfolge    | Name der Person, die den Datensatz zuletzt aktualisiert hat.                                                                                                                                                                   |
| Updates          | Ganzzahl        | Anzahl der durchgeführten Updates.                                                                                                                                                                                             |

## EMR-Anforderungsdatentabelle

In der Tabelle „EMR-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_incident\_data] werden alle erfassten Parameterdaten gespeichert, die einem Aufgabendatensatz zugeordnet sind.

Die Tabelle „EMR-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_incident\_data] verfügt über die folgenden Funktionen:

- Erweitert die Tabelle „Remote-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_incident\_data].
- Modelle anforderungsspezifische EMR-Daten.
- Entspricht Anforderungsparametern.
- Enthält die Funktion zum Hinzufügen weiterer Spalten für zusätzliche Parameter.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_ind\_rmt\_help.admin.

#### Felder des Remote-Anforderungsdatenformulars

| Feld                       | Datentyp     |
|----------------------------|--------------|
| E-Mail-Adresse             | Zeichenfolge |
| Umgebung                   | Zeichenfolge |
| Ist der Anwender ein Arzt? | Zeichenfolge |
| Problemtyp                 | Zeichenfolge |
| Millennium-Benutzername    | Zeichenfolge |
| Telefondurchwahl           | Zeichenfolge |
| Position                   | Zeichenfolge |
| Server                     | Zeichenfolge |
| Sitzungsaufzeichnungs-ID   | Zeichenfolge |
| Arbeitsplatz-PC            | Zeichenfolge |

#### Anforderungskonfigurationszuordnungstabelle

In der Tabelle

„Anforderungskonfigurationszuordnung“ [sn\_ind\_rmt\_help\_defn\_param\_data\_map] wird die Zuordnung zwischen dem Anforderungsparameter und der Anforderungsdefinition gespeichert.

Die Tabelle

„Anforderungskonfigurationszuordnung“ [sn\_ind\_rmt\_help\_defn\_param\_data\_map] bietet die folgenden Funktionen:

- Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys\_metadata], die das Wörterbuchattribut update\_synch verwendet, um Anpassungen zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter [Von Update Sets nachverfolgte Anpassungen](#).
- Ordnet für eine Anforderungsdefinition jeden aktiven Anforderungsparameter einer bestimmten Spalte in der entsprechenden Anforderungsdatentabelle zu.



Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_ind\_rmt\_help.admin.

### Felder des Formulars „Anforderungskonfigurationszuordnung“

| Feld                    | Datentyp     | Beschreibung                                                                             |
|-------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Domäne                  | Domänen-ID   | Die diesem Datensatz zugeordnete Domäne.                                                 |
| Interne ID              | Zeichenfolge | Die interne ID, die diesem Datensatz zugeordnet ist.                                     |
| Reihenfolge             | Ganzzahl     | Die Reihenfolge, in der Parameter in der kontextbezogenen Seitenleiste angezeigt werden. |
| Anforderungsdatenspalte | Feldname     | Das Feld in der Aufgabentypentabelle, die in der Anforderungsdefinition definiert ist.   |
| Anforderungsdefinition  | Referenz     | Verweist auf die Definition der Remote-Anforderung.                                      |
| Anforderungsparameter   | Referenz     | Verweist auf den Remote-Anforderungsparameter.                                           |

### Domänentrennung und EMR Help

Domänentrennung wird für EMR Help unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

### Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Benutzeroberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für die Domänentrennung](#) .

## Übersicht

Die Anwendung EMR Help umfasst Domänentrennung für Konfigurationstabellen (Anforderungsdefinition, Anforderungsparameter und Zuordnung von Definition zu Parameter) sowie Domänentrennung für Transaktionsdaten wie Aufgaben und zugehörige Anforderungsdaten, die aus dem EMR-System stammen.

Domänentrennung ist in den folgenden Aspekten der Anwendung EMR Help aktiviert:

- Daten, die in der Tabelle „Remote-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data] gespeichert sind, sind domänengetrennt.
- Aufgaben, die erstellt werden, wenn sie entweder von einem Datensatzersteller oder mithilfe einer REST-API ausgelöst werden, sind domänengetrennt.
- Anforderungsparameter können zur Verwendung in verschiedenen Domänen erstellt werden.
- Anforderungsdefinitionen können zur Verwendung in verschiedenen Domänen erstellt werden.
- Anforderungsdefinitionszuordnungen können zur Verwendung in verschiedenen Domänen erstellt werden.

## So funktioniert Domain Separation in EMR Help

Für Kunden, die ein EMR-Hilfe-Serviceportal in ihren EMR-Systemen verwenden, um ServiceNow IT-Serviceanfragen zu stellen, wird die Domäne in der Sitzung des angemeldeten Benutzers in der erstellten Aufgabe und den zugehörigen Anforderungsdaten festgelegt.

Bei Kunden, die die *Remote-Hilfeanforderungs* -API verwenden, kann ein Administrator eine Aufgabe und die zugehörigen Remote-Anforderungsdaten nach Domänen trennen, indem er beim Erstellen der Anforderung einen der folgenden Parameter im Objekt *task\_parameters* sendet.

- Aufgabe für Benutzer (task\_for)

### Hinweis:

Gültig für alle Aufgabentypen.

- Anrufer (caller\_id)

### Hinweis:

Gilt nur für die Incident-Tabelle [incident].

Für Incidents wird die Domäne der Aufgabe anhand des Parameters `caller_id` festgelegt, sofern dies im Anforderungstext angegeben ist. Wenn der Parameter `caller_id` nicht angegeben ist, wird die Domäne der Aufgabe als Domäne des Benutzers festgelegt, der im Parameter `task_for` angegeben ist. Wenn keiner dieser Parameter im Anforderungstext angegeben ist, wird die Domäne der Aufgabe aus der Domäne des authentifizierten Benutzers festgelegt, der die *Remote-Hilfeanforderungs* -API aufruft.

## Domänentrennung für konfigurieren EMR Help

Die Transaktionsdaten wie die erstellte Aufgabe und die zugehörigen Remote-Anforderungsdaten werden automatisch nach Domänen getrennt.

Jede Integration mit dem EMR-System „Cerner“ funktioniert mit der Anforderungsdefinition „IT-Serviceanfrage“ [sn\_it\_request], die standardmäßig nur dem EMR-System „Cerner“ zugeordnet ist. In diesem Fall können nur Aufgaben und Remote-Anforderungsdaten nach Domänen getrennt werden.

### Domänengetrennte Tabellen

- Definition der Remote-Anforderung (sn\_ind\_rmt\_help\_request\_defn)
- Remote-Anforderungsparameter (sn\_ind\_rmt\_help\_request\_param)
- Anforderungskonfigurationszuordnung (sn\_ind\_rmt\_help\_defn\_param\_data\_map)
- Remote-Anforderungsdaten (sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data) und ihre erweiterten untergeordneten Datentabellen
- Aufgabe [task]

### Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#)

### Patient Support Services

Optimieren Sie mit der Anwendung ServiceNow® Patient Support Services das Onboarding, die Schulung und die Einbindung von Patienten in verschiedene Patientenunterstützungsservices wie Rabattpläne, Einhaltungsprogramme, Opioide und Diabetes-Management.

### Apps im Store anfordern

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

## Erkunden



Erfahren Sie, wie Gesundheitsorganisationen Patient Support Services verwenden.

## Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

## Abgeschlossen



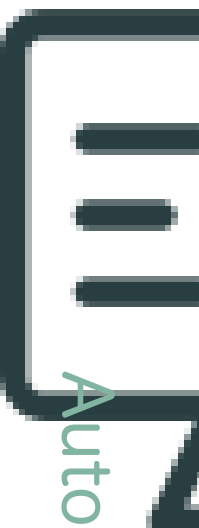
Schließen Sie Ihre Aufgaben für Registrierungsanforderungen ab.

## Schulungsanforderungstermine



Buchen Sie Termine für Schulungsanforderungen zur Registrierung.

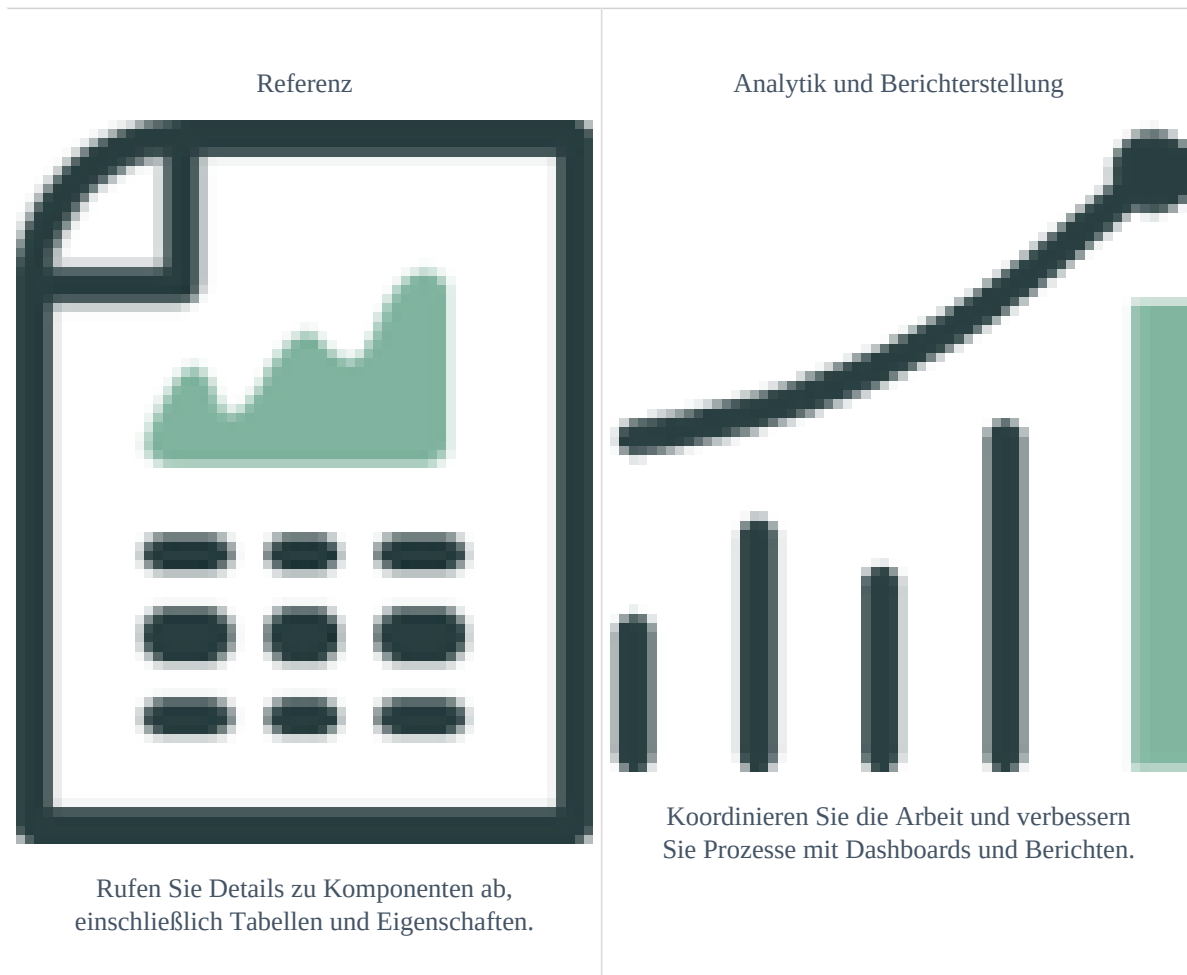
Automatische Übersetzung



Verwalten Sie  
üb



Erstellen Sie Reg



## Erkunden Patient Support Services

Unabhängig davon, ob Sie mit der Implementierung der Anwendung Patient Support Services beginnen oder diese erweitern, sollten Sie mehr über die verfügbaren Funktionen erfahren, um die Einarbeitungs-, Schulungs- und Einbindungsprozesse für Ihre Patienten zu optimieren.

### Übersicht

Erleichtern Sie Patienten das Onboarding für jede Behandlung, und fördern Sie die Einhaltung, um die gesundheitlichen Ergebnisse zu verbessern.

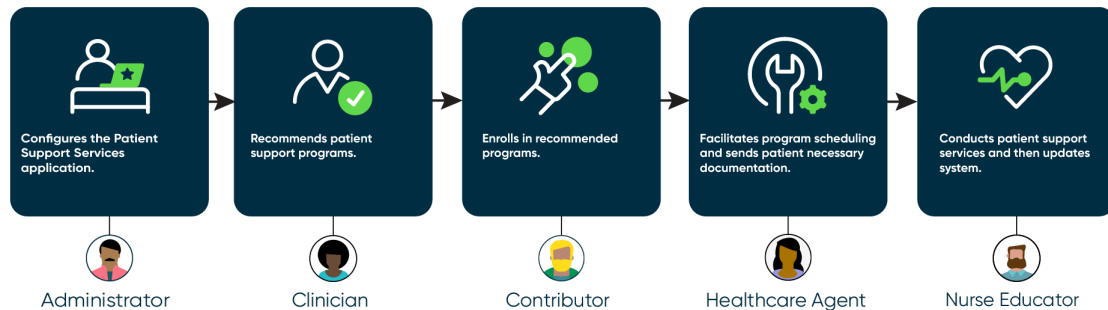
Für Gesundheitsorganisationen: Überwinden Sie die Hürden, mit denen Patienten zu Beginn einer Behandlung konfrontiert sind, indem Sie finanzielle Hindernisse beseitigen, um den Zugang zu verbessern, und das Onboarding optimieren, damit Patienten schneller mit der Behandlung beginnen können.

Für Pflegekoordinatoren bietet das Playbook Patient Support Services eine geführte Experience zum Überprüfen von Registrierungsanforderungen. Sie können die Patienteninformationen überprüfen, die Registrierungsdetails überprüfen, die erforderlichen Einwilligungsaufgaben und Formulare identifizieren und zuweisen und die entsprechenden Dokumente zur Vorautorisierung an die Versicherungsorganisation des Patienten senden.

Die Anwendung Patient Support Services verwendet das von der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core bereitgestellte Datenmodell. Die Registrierungsanforderungen werden als Registrierungsfälle übermittelt und Patientenservice-Mitarbeitern zugewiesen, die als Pflegekoordinatoren fungieren, die

dann ein geführtes Playbook in ihrem Arbeitsbereich verwenden können, um Aufgaben innerhalb des Patientenunterstützungsprogramms zu erfüllen und einen Registrierungsfall zu schließen.

## Patientenunterstützungsservices-Workflow



Im Workflow „Patient Support Services“:

1. Ein Administrator konfiguriert die Anwendung „Patient Support Services“.
2. Eine medizinische Fachkraft empfiehlt Patientenunterstützungsprogramme.
3. Ein Beitragender meldet sich für die empfohlenen Programme an.
4. Ein Mitarbeiter im Gesundheitswesen erleichtert die Programmplanung und sendet dem Patienten die erforderliche Dokumentation.
5. Eine Krankenpflegeausbilderin führt Patientenunterstützungsservices durch und aktualisiert dann das System.

## Vorteile

Patient Support Services bietet die folgenden Vorteile:

### Leistungen von Patientenunterstützungsservices

| Vorteil                                                                                                           | Schlüsselfeatures                                              | Rolle             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------|
| Verwalten Sie Registrierungsanforderungen und führen Sie Aufgaben durch, z. B. Schulungsaufgaben.                 | Verwalten von Registrierungsanforderungen in Arbeitsbereich    | Pflegekoordinator |
| Buchen Sie Termine für Unterstützungsprogramme und erledigen Sie Aufgaben, die Ihnen als Patient zugewiesen sind. | Abschließen von Aufgabenelementen für Patient Support Services | Patient           |

**Leistungen von Patientenunterstützungsservices (Fortsetzung)**

| Vorteil                                                                                                                                                  | Schlüsselfeatures                                            | Rolle             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------|
| Buchen Sie Termine für Schulungsanforderungen zur Registrierung.                                                                                         | <a href="#">Buchungstermine für Patient Support Services</a> | Pflegekoordinator |
| Zeigen Sie Analysen und Datenvisualisierungen an, die Ihnen helfen, Ihre Geschäftsprozesse zu verbessern und den Wert von Selfservice zu quantifizieren. | <a href="#">Patient Support Services-Dashboard</a>           | HCLS-Manager      |

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Patient Support Services finden Sie unter [Patient Support Services konfigurieren](#).

**Patient Support Services Workflow-Szenario**

Verwenden Sie die Anwendung Patient Support Services, um Registrierungsaktivitäten für einen Patientenunterstützungsservice zu optimieren, einschließlich Patienteneinarbeitung und Vorautorisierung.

Szenario: Ein Arzt verschreibt Medikamente und Impfungen zur Behandlung einer bei einem Patienten diagnostizierten Krankheit. Der Patient macht sich Sorgen über die Kosten aufgrund einer hohen Zuzahlung durch die Krankenversicherung und befürchtet, sich selbst injizieren zu müssen. Der Arzt informiert den Patienten über die Sparkarte und das Patientenunterstützungsprogramm eines Pharmaunternehmens. Der Arzt hilft dem Patienten dann, den Aufnahmeantrag zu übermitteln. Im Registrierungsantragsformular gibt der Patient alle persönlichen und versicherungsbezogenen Details ein und fordert Unterstützung für die Sparkarte, den Entsorgungsservice für Entsorgungshilfen und Schulungen für die Impfung an. Der Patient unterzeichnet die HIPAA-Einwilligung (Health Insurance Portability and Accountability Act) und übermittelt das Registrierungsantragsformular. Wenn ein Registrierungsfall in der Instanz Patient Support ServicesServiceNow erstellt wird, initiiert der Workflow [] ein Playbook, das für Registrierungsfälle konfiguriert ist. Der Fall wird John zugewiesen, der Pflegekoordinator ist.

Die folgende Grafik zeigt, wie die Anwendung Patient Support Services für die Verwaltung des Patientenunterstützungsprogramms verwendet wird, wie im Szenario beschrieben.

# 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 eligibility 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.





Im folgenden Workflow wird erläutert, wie verschiedene Benutzer die Anwendung Patient Support Services verwenden, damit sich der Patient für ein Patientenunterstützungsprogramm registrieren und die Sparkarte von einem Pharmaunternehmen erhalten kann:

1. John verwendet Arbeitsbereich, um den Registrierungsfall anzuzeigen.
2. In Arbeitsbereich kann John auf der Registerkarte **Patienteninformationen** vollständige Informationen zum Patienten anzeigen.

John validiert die Patientendetails, einschließlich der hinterlegten Versicherung, Kontaktinformationen und Krankengeschichte.

3. John ruft dann die Registerkarte „**Playbook**“ auf, um alle erforderlichen fallbezogenen Informationen anzuzeigen.

Das Layout eines Playbooks ermöglicht es Pflegekoordinatoren, sich auf die Schritte zu konzentrieren, für die sie verantwortlich sind, und bietet gleichzeitig vollständige Transparenz in den End-to-End-Prozesslebenszyklus.

4. John überprüft den Antrag, verifiziert die Verschreibung und Einwilligung und akzeptiert den Registrierungsantrag, nachdem er überprüft hat, dass der Patient die Berechtigungskriterien des Programms erfüllt.
5. Der Patient wird für das Patientenunterstützungsprogramm registriert und erhält eine Begrüßungs-E-Mail.
6. Je nach Präferenz des Patienten arbeitet John entweder mit der Versicherungsgesellschaft zusammen oder stimmt sich mit der Spezialmedikamente ab, um die Leistungsuntersuchungsaktivitäten abzuschließen.
7. Nachdem die Leistungsuntersuchungsaktivitäten auf „Abgeschlossen“ festgelegt wurden, wird der Patient Support Services -Workflow:
  - Löst die Erfüllungsaufgaben für jeden Service aus, für den sich der Patient registriert hat In diesem Beispiel werden Aufgaben für das Senden einer Sparkarte und eines Entsorgungscontainers für Schnitterschutzgeräte erstellt.
  - Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an den Patienten, um den Termin für die Unterstützung beim Schulungsinjektionstraining zu buchen.
8. John kontaktiert die Filiale, um das Rezept per Fax oder E-Mail zu bestellen, bestätigt das Lieferdatum des Arzneimittels in der Filiale und sendet eine Bestätigungs-E-Mail an den Patienten.
9. Der Patient bucht den Termin für die Schulung über das Patientenportal, und dann wird der Zuweisungsgruppe „Schwestern Schulungsunterstützung“ eine Schulungsaufgabe zugewiesen.
10. Eine ausgebildete Pflegekraft aus der Zuweisungsgruppe „Support für Pflegeschulungen“ führt die Schulung für den Patienten durch und füllt die Schulungsprüfliste in Arbeitsbereich aus.
11. Der Registrierungsfall wird auf „Abgeschlossen“ festgelegt, wenn alle Registrierungsaufgaben im Playbook auf „Abgeschlossen“ festgelegt sind.

## Patient Support Services konfigurieren

Richten Sie die Anwendung Patient Support Services ein, um Registrierungsaktivitäten abzuschließen, die einem Patientenserviceprogramm zugeordnet sind.

**i Hinweis:**

Die Anwendung Patient Support Services basiert auf dem Datenmodell Patient Support Services, das [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#) erweitert und alle Registrierungsanforderungen in der Tabelle „Registrierungsfall“ [sn\_stationservice\_enroll\_case] speichert.

Die folgende Tabelle bietet eine Übersicht über die für Patient Support Services erforderlichen Konfigurationsaufgaben.

**Konfigurationsaufgaben für Patient Support Services**

| Aufgabe                                                                                                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Patient Support Services installieren</a> .                                                   | Installieren Sie die Anwendung Patient Support Services, um mit Patientenunterstützungsservices zu arbeiten.                                                                                                                    |
| <a href="#">Weisen Sie Patient Support Services Benutzern Rollen zu</a> .                                 | Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Patient Support Services zu steuern.                                                                                                |
| <a href="#">Verwenden Sie den Patient Support Services -Datenmodell.</a>                                  | Verwenden Sie die Tabellen Patient Support Services, um die Daten im Zusammenhang mit Registrierungsanforderungen zu speichern.                                                                                                 |
| <a href="#">Genehmigen Sie eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen für Patient Support Services.</a> | Genehmigen Sie eingeschränkte Aufruferzugriffsberechtigungen (RCA) für den Zugriff auf Dokumentvorlagen über die Anwendung Patient Support Services.                                                                            |
| <a href="#">Konfigurieren Sie ein Registrierungsanforderungsformular.</a>                                 | Konfigurieren Sie ein Registrierungsanforderungsformular, damit sich Patienten oder medizinische Fachkräfte für Programme von Patient Support Services anmelden können, die von einer Gesundheitsorganisation angeboten werden. |
| <a href="#">Konfigurieren Sie den Übermittlungs-Flow des Registrierungsanforderungsformulars</a> .        | Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um zu entscheiden, welche Datensätze erstellt oder aktualisiert werden, nachdem ein Registrierungsanforderungsformular übermittelt wurde.                                         |
| <a href="#">Legen Sie fest, wer Schulungsaufgaben durchführen kann.</a>                                   | Fügen Sie Benutzer, die die Schulungen für Patient Support Services durchführen können, der Zuweisungsgruppe „Support für Pflegeschulungen“ hinzu.                                                                              |
| <a href="#">Konfigurieren Sie eine Terminbuchungseinstellung.</a>                                         | Ermöglichen Sie Patienten, einen Termin für die in der Anwendung Patient Support Services durchgeführten Schulungsaufgaben zu buchen                                                                                            |
| <a href="#">Konfigurieren Sie ein Programm.</a>                                                           | Ermöglichen Sie Ihren Patienten, sich für ein Programm in der Anwendung Patient Support Services zu registrieren.                                                                                                               |

## Konfigurationsaufgaben für Patient Support Services (Fortsetzung)

| Aufgabe                                                                                | Beschreibung                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konfigurieren Sie eine Prüfliste für ein Programm.                                     | Konfigurieren Sie eine Prüfliste für ein Patient Support Services -Programm als informelle Liste von Fragen oder Aufgaben, die als Erinnerung an den Abschluss einer Registrierungsanforderung dienen. |
| Konfigurieren Sie die automatische Generierung von Dokumenten.                         | Definieren Sie die Bedingungen für die automatische Generierung von Dokumenten für eine Registrierungsanforderung.                                                                                     |
| Fügen Sie dem Patientenportal ein Aufgabenmenüelement hinzu.                           | Konfigurieren Sie das Patientenportal, um ein Menüelement hinzuzufügen, das alle Aufgabenelemente für Registrierungsanforderungsaufgaben auflistet.                                                    |
| Konfigurieren Sie ein Playbook für Patient Support Services.                           | Konfigurieren Sie ein Playbook, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Lösung von Registrierungsfällen bereitzustellen.                                                                         |
| Konfigurieren Sie einen Patient Support Services E-Mail-Benachrichtigung.              | Konfigurieren Sie die E-Mail-Benachrichtigungen, die an Patienten zu Programmen von Patient Support Services gesendet werden.                                                                          |
| Bestimmen Sie zusätzliche Benutzerprofile.                                             | Legen Sie fest, wer als Connector für Service Desk-Mitarbeiter oder Beitragender für Registrierungsfälle in der Anwendung Patient Support Services fungieren kann.                                     |
| Richten Sie den Prozess für Beitragende ein, um einen Registrierungsfall zu erstellen. | Richten Sie den Prozess zum Erstellen von Registrierungsfällen in einem Service Portal ein.                                                                                                            |

### Patient Support Services installieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung Patient Support Services (sn\_patentservice) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

### Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Patient Support Services installiert:

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

Weitere Informationen finden Sie unter [Mit Patient Support Services installierte Komponenten](#).

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Patient Support Services.

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

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

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

## Weisen Sie Patient Support Services Benutzern Rollen zu

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Patient Support Services zu steuern.

## Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Patient Support Services“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#).

Erforderliche Rolle: sn\_patentservice.admin oder admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Patient Support Services verwenden.

### In installierte Rollen Patient Support Services

| Rolle                  | Beschreibung                                                                | Enthält Rollen         |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| sn_patentservice.admin | Verwaltet, die auf die Anwendung Patient Support Services zugreifen können. | sn_patentservice.agent |

## In installierte Rollen Patient Support Services (Fortsetzung)

| Rolle                             | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Enthält Rollen                                                                                                    |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_patentservice.agent            | Zeigt Registrierungsfälle als Pflegekoordinator an und erfüllt sie.                                                                                                                                                                                                                                                                          | sn_hcls.healthcare_agent                                                                                          |
| sn_patentservice.nurse_educator   | <p>Verwaltet Schulungsanforderungen für einen Patient Support Services als Krankenpfleger-Ausbilder.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Standardmäßig wird den Mitgliedern der Zuweisungsgruppe „Nurse Training Support“ (Nurse-Schulungsunterstützung) die Rolle „sn_pathyservice.nurse_educator“ zugewiesen.</p>                                 | sn_hcls.practitioner                                                                                              |
| sn_patentservice.case_creator     | Erstellt Registrierungsfälle für alle zugeordneten Objekte.                                                                                                                                                                                                                                                                                  | sn_patentservice.case_viewer                                                                                      |
| sn_patentservice.agent_connector  | <p>Zeigt Registrierungsfälle für alle zugeordneten Objekte an, erstellt und aktualisiert sie.</p> <p>Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Benutzer mit dem Agent Connector-Profil kombinieren. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Bestimmen zusätzlicher Benutzerprofile in Patient Support Services</a>.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.healthcare_agent</li> <li>• sn_patentservice.sm_agent</li> </ul> |
| sn_patentservice.case_task_viewer | Zeigt alle Aufgaben an, die einem Registrierungsfall zugeordnet sind, auf den der Benutzer Zugriff hat.                                                                                                                                                                                                                                      | Keine                                                                                                             |
| sn_patentservice.case_viewer      | Zeigt alle in der Anwendung verfügbaren Registrierungsfälle an.                                                                                                                                                                                                                                                                              | Keine                                                                                                             |

Automatische Übersetzung

**In installierte Rollen Patient Support Services (Fortsetzung)**

| Rolle                        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                           | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_patentservice.contributor | Erstellt Registrierungsfälle für Patienten.<br><br>Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Benutzer mit dem Profil „Beitragender“ kombinieren. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Bestimmen zusätzlicher Benutzerprofile in Patient Support Services</a> . | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_patentservice.case_task_viewer</li> <li>• sn_hcls.path_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_viewer</li> <li>• sn_patentservice.case_viewer</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer</li> <li>• sn_patentservice.case_creator</li> </ul> |
| sn_patentservice.sm_agent    | Greift als Pflegekoordinator auf alle Daten im Zusammenhang mit Registrierungsanforderungen zu und zeigt sie an.                                                                                                                                                                       | sn_patentservice.case_creator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

**Prozedur**

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

- [Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Benutzer](#) finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter [Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe](#).

**Patient Support Services-Datenmodell**

Die Anwendung Patient Support Services stellt ein Datenmodell zur Verwendung im Workflow Patient Support Services ] bereit.

**Übersicht**

Das Datenmodell Patient Support Services erweitert das Datenmodell Healthcare and Life Sciences.

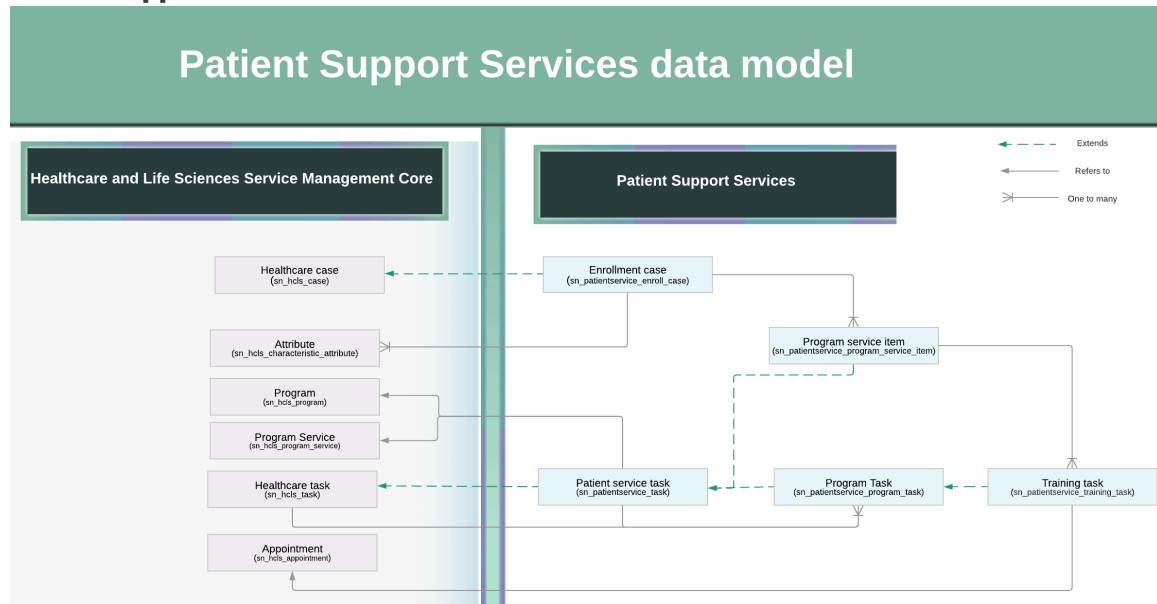
Das Patient Support Services-Datenmodell verwendet eine Kombination von Tabellen zum Speichern von Daten:

- Tabellen, die in der Anwendung Patient Support Services enthalten sind.
- Tabellen, die in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core enthalten sind.

Sie können die Anwendung Patient Support Services installieren, um das zugehörige Datenmodell zu verwenden.

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Beziehungen, aus denen das Datenmodell Patient Support Services besteht.

## Patient Support Services-Datenmodell



Das Datenmodell Patient Support Services verwendet die folgenden Tabellen, die in der Anwendung Patient Support Services enthalten sind, um Daten zu speichern.

## Patient Support Services -Anwendungstabellen

| Tabelle                                                            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registrierungsfall<br>[sn_patentservice_enroll_case]               | Speichert die Registrierungsfälle.<br><br>Das Feld <b>Patient</b> ist für einen Registrierungsfall obligatorisch.                                                                                                                                      |
| Patientenserviceaufgabe<br>[sn_patentservice_task]                 | Basisaufgabentabelle, aus der die Tabellen „Programmaufgabe“ [sn_patentservice_program_task] und „Programmserviceelement“ [sn_patentservice_program_service_item] erweitert werden. Erweitert die Tabelle „Gesundheitsfürsorgeaufgabe“ [sn_hcls_task]. |
| Patientenservice-Schulung<br>[sn_patentservice_training_task]      | Speichert die Details der Schulungsaufgaben, die einer Programmaufgabe zugeordnet sind.                                                                                                                                                                |
| Programmservice-Element<br>[sn_patentservice_program_service_item] | Speichert die Details der Programmservice-Elementaufgaben, die einem Programmservice zugeordnet sind.                                                                                                                                                  |
| Programmaufgabe<br>[sn_patentservice_program_task]                 | Speichert die Details der Programmaufgaben, die erstellt wurden, um von einem Patienten angeforderte Services zu erfüllen.                                                                                                                             |

Automatische Übersetzung



Das Datenmodell Patient Support Services verwendet die folgenden Tabellen, die in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core enthalten sind.

### Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core -Anwendungstabellen

| Tabelle                                        | Beschreibung                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Attribut<br>[sn_hcls_characteristic_attribute] | Speichert die Merkmalsoptionen, die einem Programm oder Programmservice zugeordnet sind, das von einem Patienten beim Übermitteln einer Registrierungsanforderung ausgewählt wurde. |
| Termin [sn_hcls_appointment]                   | Speichert die Terminbuchungsdetails für einen Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation.                                                                                           |
| Gesundheitsfall [sn_hcls_case]                 | Unterstützt die Falltypen des Gesundheitswesens.                                                                                                                                    |
| Gesundheitsaufgabe<br>[sn_hcls_task]           | Unterstützt die Gesundheitsfürsorgeaufgaben.                                                                                                                                        |
| Programm [sn_hcls_program]                     | Unterstützt die Programm- und Schulungsaufgaben.                                                                                                                                    |
| Programmservice<br>[sn_hcls_program_service]   | Unterstützt die Programmserviceaufgaben.                                                                                                                                            |

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Eingeschränkte Aufruferzugriffsberechtigungen für werden genehmigt Patient Support Services

Genehmigen Sie eingeschränkte Aufruferzugriffsberechtigungen (RCA) für den Zugriff auf Dokumentvorlagen über die Anwendung Patient Support Services.

Um über die Anwendung Patient Support Services auf Dokumentvorlagen zuzugreifen, müssen Sie als Administrator die erforderlichen RCA-Berechtigungen genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Eingeschränkte Aufruferzugriffsberechtigungen für werden genehmigt Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences](#).

### Konfigurieren des Registrierungsanforderungsformulars

Sie können ein Registrierungsanforderungsformular konfigurieren, damit sich Patienten oder medizinische Fachkräfte für Patient Support Services Programme registrieren können, die von einer Gesundheitsorganisation angeboten werden.

Als Gesundheitsdienstleister können Sie ein Registrierungsantragsformular verwenden, damit Patienten oder medizinische Fachkräfte Registrierungsanforderungen übermitteln können.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie ein Registrierungsantragsformular konfigurieren und die Formularfelder mit der Skripteinbindung *PatientServicePortalUtils* Anwendungstabellen zuordnen. Die Skripteinbindung stellt



eine Standardimplementierung bereit und ist in der Anwendung Patient Support Services verfügbar. Sie können Ihre eigene Implementierung erstellen und der Skripteinbindung *PatientServicePortalUtils* zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter [Skripteinbindungen](#).

### Konfigurieren Sie den Übermittlungs-Flow des Registrierungsanforderungsformulars

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um zu entscheiden, welche Datensätze erstellt oder aktualisiert werden, nachdem ein Registrierungsanforderungsformular übermittelt wurde.

### Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Patient Support Services fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#).

Erforderliche Rolle: admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung Patient Support Services installiert das Skript `sn_pathyservice.EnrollmentCaseUtilService`, die Skripteinbindung `EnrollmentCaseUtilService` und den Erweiterungspunkt `EnrollmentCaseServiceExtPoint`.

Das Skript `sn_patentservice.EnrollmentCaseUtilService` ist für das Registrierungsanforderungsformular vorkonfiguriert, das standardmäßig in der Anwendung verfügbar ist. Vor dem Erstellen eines Registrierungsfalls führt die Anwendung das Skript `sn_patentservice.EnrollmentCaseUtilService` aus und verwendet die folgende Übermittlungs-Workflow-Logik, um Datensätze zu erstellen und die Duplizierung von Datensätzen zu vermeiden:

1. Erstellen Sie einen Patientendatensatz, wenn keiner vorhanden ist.
2. Erstellen Sie einen Verbraucherdatensatz, wenn keiner vorhanden ist.
3. Erstellen Sie einen Anwenderdatensatz, wenn keiner vorhanden ist.
4. Erstellen Sie einen Mitgliederplan, wenn keiner vorhanden ist.

Die Verwendung von Erweiterungspunkten vereinfacht die Integration von Anpassungen, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripten erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter [Erweiterungspunkte zur Erweiterung der Anwendungsfunktionalität verwenden](#).

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

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemerweiterungspunkte > Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie in der Spalte **API-Name** nach `sn_patentservice.EnrollmentCaseServiceExtPoint` und klicken Sie darauf.
3. Wählen Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ eine Skripteinbindung aus, um den Erweiterungspunkt `EnrollmentCaseServiceExtPoint` zu verwenden.
  - Ändern Sie das vorhandene Skript, indem Sie zur zugehörigen Liste „Implementierungen“ wechseln und auf `sn_patentservice.EnrollmentCaseServiceExtPoint` klicken.
  - Erstellen und registrieren Sie ein benutzerdefiniertes Script Include.

4. Passen Sie die Übermittlungs-Workflow-Logik Ihres Registrierungsformulars an, indem Sie die Methoden „createPatient“, „createMemberPlan“ und „createPractitioner“ zu Ihrer Skripteinbindung hinzufügen, die den Erweiterungspunkt EnrollmentCaseServiceExtPoint implementiert. Sie können mehrere Implementierungen für einen Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst ausgeführt.

#### Anpassungstabelle des Registrierungsformulars

| Anpassung                                                          | Implementierung                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Erstellen Sie einen Patientendatensatz, wenn keiner vorhanden ist. | Fügen Sie die Methode createPatient des Erweiterungspunkts EnrollmentCaseServiceExtPoint in die Implementierung ein. |
| Erstellen Sie einen Mitgliederplan, wenn keiner vorhanden ist.     | Fügen Sie die Methode createPatient des Erweiterungspunkts EnrollmentCaseServiceExtPoint in die Implementierung ein. |
| Erstellen Sie einen Anwenderdatensatz, wenn keiner vorhanden ist.  | Fügen Sie die Methode createPatient des Erweiterungspunkts EnrollmentCaseServiceExtPoint in die Implementierung ein. |

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

#### Bestimmen Sie, wer eine Schulung für durchführen kann Patient Support Services

Fügen Sie Benutzer, die die Schulungen für Patient Support Services durchführen können, der Zuweisungsgruppe „Support für Pflegeschulungen“ hinzu.

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user\_admin oder admin

#### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Anwendung Patient Support Services ist die Rolle „sn\_pathyservice.nurse\_educator“ erforderlich, um Schulungen für einen Patienten durchzuführen. Schulungen werden von einem Patienten innerhalb eines Programms angefordert, das Patient Support Services zugeordnet ist. Standardmäßig wird den Mitgliedern der Zuweisungsgruppe „Nurse Training Support (Nurse-Schulungsunterstützung)“ die Rolle „sn\_patentservice.nurse\_educator“ zugewiesen.

#### Prozedur

- Weisen Sie dem Benutzer, der die Schulungsaufgabe durchführt, die Rolle „sn\_pathyservice.nurse\_educator“ zu.  
Weitere Informationen finden Sie [unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen](#) .
- Fügen Sie den Benutzer, der die Schulungsaufgabe durchführt, der Zuweisungsgruppe „Schwestern Schulungsunterstützung“ hinzu.  
Weitere Informationen finden Sie [unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen](#) .

#### Zugehörige Informationen

##### Gruppen

## Konfigurieren einer Terminbuchungseinstellung für Patient Support Services

Ermöglichen Sie Patienten, einen Termin für Schulungsanfragen zu buchen, die von ausgebildeten Pflegefachkräften durchgeführt werden.

In der Anwendung Patient Support Services wird ein Termin für die Planung von Schulungsanforderungen in einem Programmservice gebucht. Zum Abschließen eines Programmservice-Elements wird in der Anwendung eine Programmaufgabe erstellt.

Die Anwendung Patient Support Services verwendet das Plugin „Appointment Booking“ (com.snc.appointment\_booking), um einen Termindatensatz in der Termintabelle [sn\_hcls\_appointment] zu erstellen. Der Termindatensatz wird für eine Programmaufgabe erstellt, die eine Terminbuchung erfordert. Das Plugin wird automatisch aktiviert, nachdem Ihr Administrator die Anwendung Patient Support Services installiert hat. Weitere Informationen zur Funktion „Terminbuchung“ finden Sie unter [Komponenten der Terminbuchung](#).

Als Benutzer mit der Rolle „sn\_patentservice.admin“ konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen für die Terminbuchung:

1. [Konfigurieren Sie eine Terminbuchungseinstellung in Patient Support Services](#) an.
2. [Konfigurieren Sie eine Terminbuchungsservice-Einstellung in Patient Support Services](#) an.

### Hinweis:

Die Terminbuchungsfunktion muss für eine Programmaufgabe konfiguriert werden, die geplante Termine anbietet. Eine Servicekonfiguration enthält Einstellungen, die nur für diesen bestimmten Service gelten.

3. Optional: [Konfigurieren Sie in eine Terminbuchungseinstellung auf Tagesebene Patient Support Services](#).
4. [Zeigen Sie ein Terminbuchungsfenster in einem Patientenportal an](#).

### Zugehörige Informationen

[Buchungstermine für Patient Support Services](#)

## Konfigurieren Sie eine Terminbuchungseinstellung in Patient Support Services

Richten Sie Zeitfenster für die Durchführung einer Programmaufgabe ein, die der Patient zum Buchen von Terminen in der Anwendung Patient Support Services verwenden kann.

### Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Patient Support Services“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#).

Erforderliche Rolle: sn\_patentservice.admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig enthält die Anwendung die Einstellung **Programmservicetermin** für eine Programmaufgabe.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Patient Support Services > Administration > Einstellungen für Terminbuchungen**.
2. Konfigurieren Sie in der Liste „Terminbuchungskonfiguration“ entweder eine vorhandene Einstellung, oder erstellen Sie eine neue.

- Wählen Sie eine vorhandene Konfiguration in der Liste Terminbuchungskonfiguration aus.
  - Erstellen Sie eine neue Konfiguration, indem Sie in der Liste Terminbuchungskonfiguration auf **Neu** klicken.
- 3.** Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte für eine vorhandene Konfiguration, oder geben Sie die Werte für eine benutzerdefinierte Konfiguration ein.

### Formular „Terminbuchungskonfiguration“

| Feld                                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name                                  | Name zur Identifizierung der Konfiguration.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Aufgabentabelle                       | Aufgabentabelle, für die der Termin erstellt wird.<br><br>Die Tabelle Patientenservice-Schulung [sn_patentservice_training_task] ist die Standardtabelle für die Schulungsaufgaben Patient Support Services.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Verfügbarkeitsmethode                 | Methode zum Bestimmen der Verfügbarkeit von Terminen.<br><br>Eine Verfügbarkeitsmethode ist einer der folgenden Typen:<br><br><b>Anzahl der Termine pro Zeitfenster</b><br><br>Bestimmte Anzahl von Terminen pro Zeitfenster. Diese Methode nutzt eine angegebene Anzahl verfügbarer Termine pro Zeitfenster. Die tatsächliche Anzahl der Termine wird in der Terminservicekonfiguration angegeben. Wenn der Administrator beispielsweise 10 Termine pro Fenster angibt, sind für jedes Terminfenster 10 Termine verfügbar. Die Anzahl der verfügbaren Termine für ein Terminfenster sinkt jeweils um 1, wenn ein Termin in diesem Fenster gebucht wird.<br><br><b>Geskriptet</b><br><br>Skript zum Ermitteln der Anzahl der verfügbaren Termine pro Zeitfenster. |
| Erweiterte Kalenderansicht für Portal | Option zum Anzeigen der erweiterten Kalenderansicht für verfügbare Termine im Fenster „Termin auswählen“ im Patientenportal.<br><br>In der erweiterten Kalenderansicht werden Termine angezeigt, die in verschiedene Zeitfenster des Tages kategorisiert sind, z. B. morgens, nachmittags und abends.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Aktiv                                 | Option zum Aktivieren der Anwendungskonfiguration und der Terminbuchung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Automatische Annahme                  | Option zum Aktivieren der automatischen Annahme der Schulungsaufgaben durch einen Service Desk-Mitarbeiter.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Feld                                  | Beschreibung                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       | Deaktivieren Sie für Patient Support Services das Kontrollkästchen Automatische Annahme, da der Termin für eine Schulungsaufgabe von einem Patienten gebucht wird.   |
| Kalenderansicht                       | Ansicht der verfügbaren Termine im Fenster „Termin auswählen“ im Patientenportal für einen einzelnen Tag oder für eine Woche.                                        |
| Erweiterte Kalenderansicht für Portal | Erweiterte Ansicht der verfügbaren Termine im Fenster „Termin auswählen“ im Patientenportal                                                                          |
| Skript                                | Skript zur Bestimmung der Anzahl der verfügbaren Termine. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn <b>Geskriptet</b> unter <b>Verfügbarkeitsmethode</b> ausgewählt wird. |

#### 4. Speichern Sie die Änderungen.

- Klicken Sie bei einer vorhandenen Konfiguration auf **Aktualisieren**.
- Klicken Sie für eine neue Konfiguration auf **Absenden**.

### Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie eine Terminbuchungsservice-Einstellung in Patient Support Services an.

### Konfigurieren Sie eine Terminbuchungsservice-Einstellung in Patient Support Services

Richten Sie eine Terminbuchungskonfiguration für einen Service ein, der Patienten im Rahmen der Programmaufgaben zur Verfügung steht.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_patentservice.admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig enthält die Anwendung die Konfigurationseinstellung für **Programmservice-Termine** für die in den Patient Support Services -Schulungsaufgaben enthaltenen Services.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Patient Support Services > Administration > Einstellungen für Terminbuchungen**.
2. Klicken Sie auf den Link zur Terminbuchungskonfiguration, der Sie die Einstellung zuordnen möchten.
3. Konfigurieren Sie entweder eine vorhandene Einstellung, oder erstellen Sie eine neue.
  - Wählen Sie eine vorhandene Konfiguration in der zugehörigen Liste „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ aus.
  - Erstellen Sie eine neue Konfiguration, indem Sie in der zugehörigen Liste „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ auf **Neu** klicken.
4. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte für eine vorhandene Konfiguration, oder geben Sie die Werte für eine benutzerdefinierte Konfiguration ein.

## Formular „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“.

| Feld                                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konfiguration auf Tagebene aktivieren | Option zum Konfigurieren unterschiedlicher Zeitpläne auf Tagebene bei der Buchung von Terminen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Aktiv                                 | <p>Aktiviert die Terminbuchung für den Service.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Wenn diese Option deaktiviert ist, können Kunden keine Termine für den Service planen, aber trotzdem Arbeitsaufträge erstellen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Allgemeine Informationen              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Name                                  | Name zur Identifizierung der Servicekonfiguration.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Konfiguration                         | Name der Terminbuchungskonfiguration, die diesem Service zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch auf die ausgewählte Terminbuchungskonfiguration festgelegt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Verfügbarkeitstabelle                 | Tabelle, die zur Berechnung der Verfügbarkeit von Terminen verwendet wird. Der Standardwert ist die Tabelle „Termin“ [sn_hcls_appointment].                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Feiertagskalender                     | <p>Feiertagskalender, der bei der Bestimmung der Verfügbarkeit von Terminen verwendet werden soll.</p> <p>Klicken Sie auf das Suchsymbol (Symbol „🔍“), und wählen Sie einen Zeitplan aus der Liste „Zeitpläne“ aus.</p> <p>Die Terminbuchungsfunktion wertet den Feiertagskalender aus, wenn die Anzahl der verfügbaren Termine bestimmt wird, und schließt alle Tage im Zeitplan aus, die auf <b>Ausschließen</b> festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Feiertage</a> .</p> |
| Kataloginformationen                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Katalogelement                        | <p>Service im Servicekatalog, für den diese Terminbuchungskonfiguration erstellt wird.</p> <p>Klicken Sie auf das Suchsymbol (Symbol „🔍“), und wählen Sie einen Service aus der Liste „Datensatzersteller“ aus.</p> <p>Standardmäßig enthält die Anwendung den Datensatzersteller <i>Program service appointment</i> für die Konfiguration des <b>Programmservice-Termins</b>.</p>                                                                                                                                                                                                            |

| Feld                                                                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Standort                                                               | Feld im Datensatzanbieter, das den Ort des Termins bestimmt.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Zeitzone                                                               | Terminfenster basierend auf dem im Patientendatensatz angegebenen <b>Zeitzone</b> oder dem Ort, an dem der Termin für die Schulungsaufgabe geplant ist.                                                                                                                                                            |
| Termin ist erforderlich                                                | Option, um die Erstellung eines Termins beim Anfordern des Service als Anforderung festzulegen.                                                                                                                                                                                                                    |
| Benutzerkontakt                                                        | Feld im Datensatzanbieter, das bestimmt, für wen der Termin erstellt wird.<br><br>Ein Referenzfeld, das nach einer sys_user- Variablen sucht und die Variable im Datensatzersteller festlegt; Beispiel: <b>Patient</b> .                                                                                           |
| Buchung                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Termine pro Fenster                                                    | Anzahl der für jedes konfigurierte Terminfenster verfügbaren Termine.<br><br>Der eingegebene numerische Wert bestimmt die Anzahl der verfügbaren Termine, die im Fenster „Termin auswählen“ angezeigt werden.                                                                                                      |
| Vorlaufzeit                                                            | Anzahl der Stunden oder Tage ab der aktuellen Uhrzeit, nach der ein Termin für diesen Service gebucht werden kann.                                                                                                                                                                                                 |
| Max. zukünftig buchbare Tage                                           | Anzahl der Tage vor dem aktuellen Tag, für die ein Termin für diesen Service gebucht werden kann.                                                                                                                                                                                                                  |
| Zeitpunkt, bis zu dem Terminverschiebungen/-stornierungen möglich sind | Anzahl der Stunden oder Tage vor der Startzeit eines Termins, die einzuhalten ist, um einen Termin zu stornieren oder zu verschieben.<br><br>Wenn ein Patient versucht, einen Termin innerhalb dieser Anzahl von Stunden zu stornieren oder zu verschieben, ist die Schaltfläche <b>Abbrechen</b> nicht verfügbar. |
| Termine                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Terminfenster                                                          | Dauer des Terminfensters.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Feld                        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | <b> Hinweis:</b><br>Lassen Sie ausreichend Zeit, damit das Training innerhalb dieses Fensters gestartet und abgeschlossen werden kann.     |
| Arbeitsdauer                | Zeit, die zum Abschließen aller vom Datensatzersteller erstellten Aufgaben erforderlich ist.                                                                                                                                |
| Reisedauer (Hin-/Rückfahrt) | Durchschnittliche Reisezeit, die für einen Service Desk-Mitarbeiter erforderlich ist. Dieses Feld wird in Patient Support Services nicht verwendet.                                                                         |
| Täglicher Zeitplan          |                                                                                                                                                                                                                             |
| Buchbare Tage               | Wochentage, für die Termine gebucht werden können.                                                                                                                                                                          |
| Tägliche Startzeit          | Früheste Startzeit für ein Terminfenster in einem Arbeitstag.                                                                                                                                                               |
| Tägliche Endzeit            | Späteste Endzeit für ein Terminfenster in einem Arbeitstag.                                                                                                                                                                 |
| Tägliche Pause einbeziehen  | Option zum Planen einer Pause für jeden buchbaren Tag.<br><br>Wenn Sie das Kontrollkästchen <b>Tägliche Pause</b> einbeziehen aktivieren, können Sie die Start- und Endzeiten der Pause in den angezeigten Feldern angeben. |
| Terminbuchungsvorschau      | Vorschau der Terminfenster und -zeiten basierend auf den ausgewählten Start- und Endzeiten, der Pausenzeit und dem Terminfenster.                                                                                           |

##### 5. Speichern Sie die Änderungen.

- Klicken Sie bei einer vorhandenen Konfiguration auf **Aktualisieren**.
- Klicken Sie für eine neue Konfiguration auf **Absenden**.

#### Konfigurieren Sie in eine Terminbuchungseinstellung auf Tagesebene Patient Support Services

Erstellen oder ändern Sie verschiedene Zeitpläne auf Tagesebene, wenn Sie Termine für eine Programmaufgabe buchen. Die Termine können zu verschiedenen Zeitfenstern eines Tages geplant werden, z. B. morgens, nachmittags oder abends.

#### Vorbereitungen

1. Konfigurieren Sie eine Terminbuchungseinstellung in Patient Support Services.
2. Konfigurieren Sie eine Terminbuchungsservice-Einstellung in Patient Support Services.

Erforderliche Rolle: admin



## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können für jede Programmaufgabe, die eine Terminbuchung erfordert, eine einzelne oder mehrere Tagesebenenkonfigurationen erstellen.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Patient Support Services* > **Administration** > **Einstellungen für Terminbuchungen**.
2. Klicken Sie auf den Link zur Terminbuchungskonfiguration, der Sie die Einstellung zuordnen möchten.
3. Klicken Sie auf den Link zur Konfiguration des Terminbuchungsservice, für den Sie verschiedene Terminzeitpläne konfigurieren möchten.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Konfiguration** auf Tagebene aktivieren.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Tageskonfiguration für Terminbuchung“ auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

### Formular „Tageskonfiguration für Terminbuchung“

| Feld                        | Beschreibung                                                                                                         |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name                        | Name zur Identifizierung der Konfiguration auf Tagebene, z. B. Morgen, Nachmittag oder Abend.                        |
| Aktiv                       | Option zum Aktivieren des Terminfensters.                                                                            |
| Startdatum                  | Startdatum des Terminbuchungsfensters.                                                                               |
| Enddatum                    | Enddatum des Terminbuchungsfensters.                                                                                 |
| Tägliche Startzeit          | Früheste Startzeit für ein Terminfenster in einem Arbeitstag.                                                        |
| Tägliche Endzeit            | Späteste Endzeit für ein Terminfenster in einem Arbeitstag.                                                          |
| Servicekonfiguration        | Name der Servicekonfiguration, für die Sie Konfigurationen auf Tagebene planen.                                      |
| Arbeitsdauer                | Zeit, die zum Abschließen aller vom Datensatzersteller erstellten Aufgaben erforderlich ist.                         |
| Reisedauer (Hin-/Rückfahrt) | Geschätzter Wert der durchschnittlichen Fahrzeit (Hin-/Rückfahrt) für den Kundenservice-Mitarbeiter, der die Aufgabe |

| Feld                       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | ausführt. Dieses Feld gilt nicht für Patient Support Services.                                                                                                                                                              |
| Terminfenster              | Dauer des Terminfensters.<br><br><b>i Hinweis:</b><br>Lassen Sie ausreichend Zeit, damit das Training innerhalb dieses Fensters gestartet und abgeschlossen werden kann.                                                    |
| Termine pro Fenster        | Anzahl der für jedes konfigurierte Terminfenster verfügbaren Termine.<br><br>Der eingegebene numerische Wert bestimmt die Anzahl der verfügbaren Termine, die im Fenster „Termin auswählen“ angezeigt werden.               |
| Tägliche Pause einbeziehen | Option zum Planen einer Pause für jeden buchbaren Tag.<br><br>Wenn Sie das Kontrollkästchen <b>Tägliche Pause</b> einbeziehen aktivieren, können Sie die Start- und Endzeiten der Pause in den angezeigten Feldern angeben. |
| Terminbuchungsvorschau     | Vorschau der Terminfenster und -zeiten basierend auf den ausgewählten Start- und Endzeiten, der Pausenzeit und dem Terminfenster.                                                                                           |

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

### Anzeigen eines Terminbuchungsfensters in einem Patientenportal

Zeigen Sie ein Menüelement an, um Termine auszuwählen, wenn Sie einen Termin für Patient Support Services in einem Patientenportal buchen oder neu planen.

Standardmäßig ist der Datensatzersteller *Program service appointment* für die Buchung von Terminen verfügbar, die [ Patient Support Services] zugeordnet sind. Sie können den standardmäßigen Datensatzersteller verwenden, damit Patienten Termine buchen oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen können.

Als Administrator können Sie den Datensatzersteller für die Terminbuchung in einen Servicekatalog einbeziehen und den Servicekatalog als Modul in einem Patientenportal anzeigen. Patienten können dann das Modul verwenden, um Termine für eine Schulungsanforderung zu buchen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Datensatzersteller](#) und [Servicekatalog einrichten](#).

## Konfigurieren eines Programms für Patient Support Services

Ermöglichen Sie Ihren Patienten, sich für ein Programm in der Anwendung Patient Support Services zu registrieren.

Die Anwendung Patient Support Services verwendet die Programme und Programmservices, die in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verfügbar sind. Als Benutzer mit der Rolle „sn.hcls\_manager“ können Sie Programme und Programmservices erstellen, die auf ein Patient Support Services -Programm zugeschnitten sind. Standardmäßig enthält die Anwendung Standardprogramme und Programmservices, die Sie beim Erstellen eines Programms und Programmservices als Referenz verwenden können. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie einen Programmservice](#) und [Konfigurieren Sie ein Programm](#).

## Konfigurieren Sie eine Prüfliste für Patient Support Services

Konfigurieren Sie eine Prüfliste für ein Patient Support Services -Programm als informelle Liste von Fragen oder Aufgaben, die als Erinnerung an den Abschluss einer Registrierungsanforderung dienen.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Prüflistenfunktion ist mit dem Checklist-Plugin (com.glide.ui.checklist) verfügbar. Als Administrator können Sie eine Prüfliste erstellen, z. B. eine Berechtigungsprüfliste für ein Programm oder eine Prüfliste für den Abschluss von Schulungen für eine Krankenpflegeausbilderin, und sie einem Patient Support Services -Programm zuordnen.

Mit der Anwendung Patient Support Services stehen die folgenden Prüflisten zur Verfügung:

- **Berechtigungsprüfliste:** Eine Beispielp Prüfliste zur Bestimmung der Berechtigung eines Patienten für ein Patient Support Services -Programm.
- **Prüfliste für Krankenpflegeausbilder:** Eine Beispielp Prüfliste für die Durchführung einer Schulungsaufgabe. Standardmäßig ist diese Prüfliste der Gruppe zur Unterstützung von Pflegeschulungen zugewiesen.

Alternativ können Sie eine Prüfliste mit dem Prüflisten-Formatierer erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Prüflisten erstellen](#) .

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Patient Support Services > Administration > Prüfliste**.
2. Konfigurieren Sie entweder eine vorhandene Prüfliste, oder erstellen Sie eine neue.
  - Wählen Sie eine vorhandene Prüflistenvorlage aus.
  - Erstellen Sie eine neue Prüflistenvorlage, indem Sie auf **Neuklicken**.
3. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte für eine vorhandene Prüfliste, oder geben Sie die Werte für eine benutzerdefinierte Konfiguration ein.

**Formular Prüflistenvorlage**

| Feld     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name     | Name zur Identifizierung der Prüflistenvorlage                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Benutzer | Benutzer, der die Vorlage erstellt hat.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Gruppe   | Gruppe, die die Prüflistenvorlage verwenden kann.<br><br><b>i Hinweis:</b><br>Nur Mitglieder der ausgewählten Gruppe und der Benutzer, der die Prüfliste erstellt hat, können die Prüfliste als Vorlage verwenden. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, kann nur der Ersteller der Vorlage die Prüflistenvorlage verwenden. |
| Vorlage  | JSON-Darstellung der Prüfliste.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

**4. Speichern Sie die Änderungen.**

- Speichern Sie eine neue Prüfliste, indem Sie auf **Absenden** klicken.
- Speichern Sie die Änderungen an einer vorhandenen Prüfliste, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

**Nächste Maßnahme**

Ordnen Sie die Prüfliste einem Patient Support Services -Programm zu. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren eines Programms für Patient Support Services](#).

**Automatische Generierung von Dokumenten für Registrierungsanforderungen konfigurieren**

Sie können die Bedingungen für die automatische Generierung von Dokumenten für eine Registrierungsanforderung definieren.

Standardmäßig wird das Datenschutzeinwilligungsdokument für Registrierungsanforderungen automatisch mit dem Workflow Patient Support Services generiert. Sie können jedoch basierend auf Ihren Workflow-Anforderungen vorab ausgefüllte und wiederverwendbare Dokumentvorlagen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

Das Datenschutzeinwilligungsdokument wird automatisch für die Registrierungsfälle ausgelöst. Die Entscheidungsregel **Datenschutzeinwilligung auswählen** generiert das Datenschutzeinwilligungsdokument, wenn die Überprüfungsaufgabe der Registrierungsanforderung im Playbook für Patient Support Services von einem Pflegekoordinator auf **Abgeschlossen** festgelegt wird.

Als Benutzer mit der Administratorregel können Sie Entscheidungstabellen für Registrierungsanforderungsdokumente in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Alle > HCLS-Servicemanagement > Administration > Dokumententscheidungen**. Weitere Informationen finden Sie unter [Automatische Generierung von Dokumenten für Gesundheitsfälle konfigurieren](#).

## Konfigurieren des Patientenportals zum Hinzufügen eines Aufgabenmenüelements für Registrierungsanforderungsaufgaben

Aktivieren Sie das Aufgabenmenüelement in einem Patientenportal, um Aufgabenelemente für Registrierungsanforderungen anzuzeigen.

Als Patientenportal-Administrator können Sie im Patientenportal ein Aufgabenmenüelement zum Auflisten der Registrierungsanforderungsaufgaben einfügen. Standardmäßig ist die mit der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core bereitgestellte Seite `hcls_todos` so vorkonfiguriert, dass Aufgabenelemente für Patienten angezeigt werden. Sie können dem Headermenü des Patientenportals ein Menüelement hinzufügen, um auf die Seite `hcls_todos` zuzugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie das Service Portal, um ein Aufgabenmenüelement zum Abschließen von Aufgaben im Zusammenhang mit der Gesundheitsfürsorge hinzuzufügen](#).

## Konfigurieren von Playbooks für Patient Support Services

Konfigurieren Sie ein Playbook, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Lösung von Registrierungsfällen bereitzustellen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie ein Playbook mit Playbookserstellen, einer Funktion von Now Platform®. Weitere Informationen finden Sie unter [Prozessautomatisierungs-Designer](#) .

Die Playbooks in der Anwendung Patient Support Services verwenden die Playbook-Experience von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Standardmäßig enthält die Anwendung Patient Support Services ein Playbook, um Pflegekoordinatoren bei der Lösung von Registrierungsfällen zu unterstützen.

Konfigurieren Sie ein Playbook, indem Sie zu navigieren **Alle > Prozessautomatisierung > Prozessautomatisierungs-Designer**. Sie können entweder eine vorhandene Prozessdefinition auswählen oder eine neue Prozessdefinition für das Playbook erstellen, das den Registrierungsfällen zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Prozessdefinitionen](#) .

### Hinweis:

Stellen Sie beim Konfigurieren einer Prozessdefinition für das Playbook, das Registrierungsfällen zugeordnet ist, sicher, dass der Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Patient Support Services oder Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

## Patient Support Services E-Mail-Benachrichtigungen konfigurieren

Konfigurieren Sie die E-Mail-Benachrichtigungen, die an Patienten zu Programmen von Patient Support Services gesendet werden.

Patient Support Services enthält die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen.

### Patient Support Services Tabelle „E-Mail-Benachrichtigungen“.

| Benachrichtigung                 | Bedingung                                                             | Empfänger |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| Patientenregistrierung abgelehnt | Eine Registrierungsanforderung wurde vom Pflegekoordinator abgelehnt. | Patient   |

**Patient Support Services Tabelle „E-Mail-Benachrichtigungen“. (Fortsetzung)**

| Benachrichtigung                                        | Bedingung                                                                                                               | Empfänger |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Registrierungsanforderung erhalten                      | Eine Registrierungsanforderung wurde von einem Patienten empfangen.                                                     | Patient   |
| Aufgaben im Rahmen des Patientenunterstützungsprogramms | Für den Patienten wurde eine Dokumentaufgabe erstellt, um das Einwilligungsformular zu überprüfen und zu unterzeichnen. | Patient   |
| Planen Sie einen Schulungstermin                        | Ein Patient hat Schulungsunterstützung für ein Programm angefordert.                                                    | Patient   |
| Patientenregistrierung akzeptiert                       | Eine Patientenregistrierungsanforderung für ein Programm wurde akzeptiert.                                              | Patient   |

Als Benutzer mit der Rolle „sn\_patentservice.admin“ können Sie die E-Mail-Benachrichtigungen für die Anwendung Patient Support Services konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**. Weitere Informationen zum Bearbeiten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen [erstellen](#).

**Bestimmen zusätzlicher Benutzerprofile in Patient Support Services**

Sie können bestimmen, wer als Connector für Service Desk-Mitarbeiter oder Beitragender für Registrierungsfälle in der Anwendung Patient Support Services fungieren kann.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie Connector-Profilen für Beitragende und Service Desk-Mitarbeiter mit der gewünschten Zugriffsebene für Registrierungsfälle, Fallaufgaben und andere fallbezogene Informationen erstellen.

Die mit der Anwendung Patient Support Services installierten Rollen sn\_patentservice.agent\_connector und sn\_patentservice.contributor stellen die folgenden Benutzerprofile bereit:

- [Agent-Connector](#)
- [Beitragender](#)

**Agent-Connector**

Ein Agent Connector in der Anwendung Patient Support Services fungiert als Erfüller, der Registrierungsfälle und -aufgaben erstellen, aktualisieren und schließen kann.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie bestimmen, wer als Service Desk-Mitarbeiter-Connector für die Registrierungsfälle fungieren kann, indem Sie einer Gruppe die Rolle `sn_patentservice.agent_connector` und andere Service Desk-Mitarbeiter-spezifische Rollen zuweisen und die Gruppe dann dem Benutzer mit dem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen -Connector-Profil Informationen zum Zuweisen von Rollen zu einer Gruppe finden Sie unter [Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe](#) .

In der folgenden Tabelle wird das Standortmitarbeiterprofil innerhalb des Anwendungsbereichs Patient Support Services beschrieben, das Sie als Beispiel für die Kombination der Rolle „`sn_patentservice.agent_connector`“ mit den [Rollen des Branchendatenmodells](#) in der Anwendung CSM verwenden können.

### Beispiel für Agent Connector-Profil für Patient Support Services

| Profil         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Zugewiesene Rollen                                                                                            |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Standort-Agent | <p>Erstellt und erfüllt Registrierungsfälle am Geschäftsstandort des Service Desk-Mitarbeiters.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um Registrierungsfälle für eine Serviceorganisation (Geschäftsstandort) zu erstellen, muss ein Benutzer mit dem Profil „Standortmitarbeiter“ Mitglied der Serviceorganisation sein und dem Zuständigkeitstyp „Service Desk-Mitarbeiter des <b>Standortverbrauchers</b>“ zugewiesen sein. Die Zuordnung einer Serviceorganisation und ihrer Mitglieder ist in der Tabelle „Mitglied der Serviceorganisation“ [<code>sn_csm_service_organization_member</code>] enthalten.</p> | <code>sn_patentservice.agent_connector</code> und <code>sn_customerservice.svc_location_consumer_agent</code> |

### Beitragender

Ein Beitragender in der Anwendung Patient Support Services fungiert als anfordernde Person, die Registrierungsfälle erstellen und lesen kann.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie bestimmen, wer als Beitragender zu den Registrierungsfällen fungieren kann, indem Sie einer Gruppe die Rolle „`sn_pathyservice.contributor`“ und andere Rollen für einen Beitragenden zuweisen und die Gruppe dann dem Benutzer mit dem Profil „Beitragender“ zuweisen. Informationen zum Zuweisen von Rollen zu einer Gruppe finden Sie unter [Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe](#) .

In der folgenden Tabelle werden verschiedene Profile von Beitragenden innerhalb des Anwendungsbereichs Patient Support Services beschrieben, die Sie als Beispiel für die Kombination der Rolle „`sn_pathyservice.contributor`“ mit den [Rollen „Beitragender“](#) in der Anwendung CSM verwenden können.



## Beispiele für Beitragende für Patient Support Services

| Profil                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Zugewiesene Rollen                                                                                                            |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beitragender zu Beziehungen | <p>Erstellt Registrierungsfälle nur für die Patienten, mit denen eine Beziehung hergestellt wird. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Beziehungen erstellen</a> .</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um Registrierungsfälle für einen Patienten zu erstellen, muss ein Benutzer mit dem Profil „Beitragender zu Beziehungen“ eine Beziehung zu dem Patienten haben, die in der Tabelle „Mitglied des Verbraucherteams“ [sn_customer_rel_consumer_to_user_list] enthalten ist, und den Verantwortlichkeitstyp „<b>Beziehungsmanager</b>“.</p>                                                                                                      | sn_patentservice.contributor und sn_customerservice.relationship_contributor                                                  |
| Beitragender des Patienten  | Erstellt Registrierungsfälle für Patienten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | sn_patentservice.contributor und sn_customerservice.consumer_contributor                                                      |
| Beitragender am Standort    | <p>Erstellt Registrierungsfälle für alle Patienten in einer bestimmten Serviceorganisation (Geschäftsstandort), der der Benutzer als Serviceorganisationsmitglied zugeordnet ist.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um Registrierungsfälle für eine Serviceorganisation (Geschäftsstandort) zu erstellen, muss ein Benutzer mit dem Profil „Beitragender am Standort“ Mitglied der Serviceorganisation sein und dem Zuständigkeitstyp „<b>Beitragender am Standort</b>“ zugewiesen sein. Die Zuordnung einer Serviceorganisation und ihrer Mitglieder ist in der Tabelle „Mitglied der Serviceorganisation“ [sn_csm_service_organization_member] enthalten.</p> | sn_patentservice.contributor, sn_customerservice.service_organization_contributor und sn_customerservice.consumer_contributor |

Automatische Übersetzung

## Richten Sie den Prozess zum Erstellen von Registrierungsfällen als Beitragender ein

Richten Sie den Prozess für Benutzer mit den Rollen „Beitragender“ in CSM ein, um Registrierungsfälle in einem Service Portal zu erstellen.

Wenn das Plugin „CSM Contributor User“ (com.snc.csm\_contributor\_user) zusätzlich zur Anwendung *Create an enrollment case* Patient Support Services installiert wird, ist der Datensatzersteller [] im Menü „Fall“ auf der Seite „Consumer Service Portal“ verfügbar, um



Registrierungsfälle zu erstellen. Zum Aktivieren von Benutzern mit [Rollen für Beitragende in CSM](#)  Zum Erstellen von Registrierungsfällen können Sie den Standard-Datensatzersteller verwenden oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen.

Als Administrator können Sie den Datensatzersteller zum Erstellen von Registrierungsfällen in einen Servicekatalog einbeziehen und den Servicekatalog als Modul auf der Seite „Consumer Service Portal“ anzeigen. Benutzer mit dem Profil „Beitragender“ können dann das Modul zum Erstellen von Registrierungsfällen verwenden.

Weitere Informationen finden Sie unter [Datensatzersteller](#)  und [Servicekatalog einrichten](#) .

## Erstellen von Registrierungsfällen als Beitragender

Erstellen Sie Registrierungsfälle für Ihre Patienten aus einem Serviceportal als Benutzer mit dem Profil „Beitragender“.

Ihr Administrator kann die Option zum Erstellen von Registrierungsfällen konfigurieren. Standardmäßig ist die Option im Menü „Fall“ auf der Seite „Consumer Service Portal“ verfügbar. Wenn Sie die haben [Rolle „Beitragender“ in CSM](#) , können Sie die Option verwenden, um Registrierungsfälle aus Ihrem Consumer Service Portal zu erstellen.

## Verwalten von Registrierungsanforderungen in Arbeitsbereich

Als Pflegekoordinator oder Krankenpfleger-Ausbilder können Sie Arbeitsbereich verwenden, um Registrierungsanforderungen bzw. Schulungsaufgaben zu verwalten.

### Registrierungsanforderungs-Arbeitsbereich, der Aufgaben verwaltet

| Aufgabe                                                                                              | Beschreibung                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Greifen Sie auf den Arbeitsbereich zu.</a>                                               | Verwenden Sie die Homepage in Workspace, um Registrierungsfälle schnell zu scannen und darauf zuzugreifen.                                             |
| <a href="#">Zeigen Sie einen Registrierungsfall in an Arbeitsbereich an.</a>                         | Zeigen Sie einen Registrierungsfall in Arbeitsbereich an, um Patientenregistrierungsaktivitäten für ein Patientenunterstützungsprogramm abzuschließen. |
| <a href="#">Zeigen Sie Patienteninformationen für einen Registrierungsfall in an Arbeitsbereich.</a> | Zeigen Sie die Details eines Patienten in Arbeitsbereich an.                                                                                           |
| <a href="#">Arbeiten Sie in an einem Registrierungsanforderungsfall Arbeitsbereich.</a>              | Verwenden Sie das mit der Anwendung Patient Support Services verfügbare Playbook, um Registrierungsfälle zu verwalten.                                 |
| <a href="#">Schulungsanforderungen in verwalten Arbeitsbereich.</a>                                  | Verwalten Sie den Schulungssupport für ein Patient Support Services -Programm mit Schulungsaufgaben und Prüflisten.                                    |

## Zielseite für Registrierungsfälle in anzeigen Arbeitsbereich

Als Pflegekoordinator können Sie die Zielseite von Arbeitsbereich verwenden, um Registrierungsfälle schnell zu scannen und darauf zuzugreifen.

Die Zielseite von Arbeitsbereich bietet eine Übersicht über die Registrierungsfälle, die Ihnen und Ihren Gruppen zugewiesen sind.

## Erforderliche Rolle

Pflegekoordinatoren müssen über die Rolle „sn\_patentservice.agent“ verfügen, um Arbeitsbereichverwenden zu können. Weitere Informationen finden Sie unter [Weisen Sie Patient Support Services Benutzern Rollen zu](#).

## Zielseite aufrufen und verwenden

Um auf den Arbeitsbereich für Registrierungsanforderungen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle > Patient Support Services > Arbeitsbereich**.

Die Zielseite Arbeitsbereich enthält Komponenten, die Informationen zum Registrierungsfall anzeigen, sowie Visualisierungen, die die Komponentendaten weiter aufschlüsseln. Jede Visualisierung ist mit einer Datenquelle verbunden. Beispielsweise enthält die Komponente „Neue Fälle“ Visualisierungen für neue Fälle.

Als Pflegekoordinator können Sie die folgenden Aufgaben über die Zielseite von Arbeitsbereich ausführen:

- Zeigen Sie die Fall- oder Aufgabeninformationen an, die in jeder Komponente angezeigt werden.
- Einen Drill in jede Komponente ausführen, um die Fall-Liste hinter der Einzelpunktzahl anzuzeigen.
- Zu einzelnen Datensätzen aus den Falllisten navigieren.

## Anzeigen von Daten

Die Zielseite Arbeitsbereich für Registrierungsfälle ist identisch mit der Zielseite von Arbeitsbereich für alle Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen, einschließlich Fällen, die für die Bearbeitung von Registrierungsanforderungen erstellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen der Zielseite für Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen in Arbeitsbereich](#).

### Hinweis:

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

## Zeigen Sie einen Registrierungsfall in an Arbeitsbereich

Zeigen Sie einen Registrierungsfall in Arbeitsbereich an, um Patientenregistrierungsaktivitäten für ein Patientenunterstützungsprogramm abzuschließen.

## Vorbereitungen

Sie müssen Zugriff auf Registrierungsfälle haben.

Erforderliche Rolle: sn\_hcls.manager, sn\_patentservice.agent

## Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle** > *Patient Support Services* > **Arbeitsbereich**.
2. Zeigen Sie Registrierungsfälle an, die Ihnen oder Ihren Gruppen zugewiesen sind.
  - Zeigen Sie Ihnen zugewiesene Registrierungsfälle an, indem Sie zu navigieren **Lists** > **Registrierungsfall** > **Meine Fälle**.
  - Zeigen Sie alle offenen Registrierungsfälle an, indem Sie zu navigieren **Lists** > **Registrierungsfall** > **Meine offenen Fälle**.
  - Zeigen Sie Registrierungsfälle an, die zu Ihren Gruppen gehören, aber niemandem zugewiesen wurden, indem Sie zu navigieren **Lists** > **Registrierungsfall** > **Meine Gruppen nicht zugewiesene Fälle**.
  - Zeigen Sie alle Registrierungsfälle an, indem Sie zu navigieren **Lists** > **Registrierungsfall** > **Alle**.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, den Sie anzeigen möchten.

## Ergebnisse

Die ausgewählte Registrierungsfallseite wird auf einer anderen Registerkarte in Arbeitsbereich geöffnet und zeigt die folgenden Komponenten:

- Playbook
- Details
- Patienteninformationen
- Aufgaben
- Aufgaben-SLAs
- E-Mails
- Vorautorisierungsanforderungen
- Medikamentenverschreibungen
- Registrierte Programme
- Registrierte Programmservices
- Termine

Ein Registrierungsfall basiert auf einem Gesundheitsfall, der stattdessen auf einem Kundenservicefall basiert. Abhängig von den von Ihrem Administrator vorgenommenen Konfigurationen und Ihrer Rolle werden möglicherweise zusätzliche Registerkarten ähnlich einem Kundenservicefall für den Registrierungsfall angezeigt.

### Hinweis:

Das Feld **Patient** ist für einen Registrierungsanforderungsfall obligatorisch.

Weitere Informationen zu Registerkarten, die für einen Kundenservicefall verfügbar sind, finden Sie unter [Formular „Kundenservicefall“](#) .

## Nächste Maßnahme

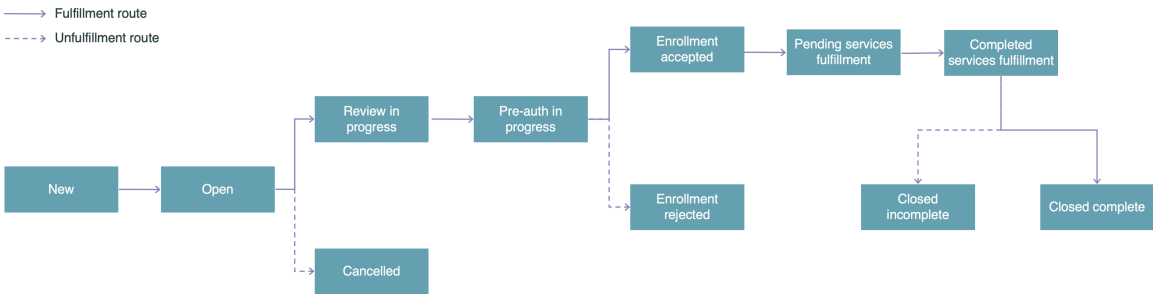
Sie können die Registerkarte Patienteninformationen in Arbeitsbereich auswählen, um Patientendetails anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen von Patienteninformationen für einen Registrierungsfall in Arbeitsbereich](#).

Lebenszyklus eines Registrierungsfalls

Registrierungsfälle in der Anwendung Patient Support Services können sich im Verlauf des Erfüllungszyklus in einem von mehreren Status befinden.

Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Status eines Registrierungsfalls.

Lebenszyklus des Registrierungsfalls



Status des Registrierungsfalls

| Status                               | Beschreibung                                                                                                                       |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Neu                                  | Registrierungsfall wurde erstellt, aber noch niemandem zugewiesen.                                                                 |
| Offen                                | Registrierungsfall wird zugewiesen.                                                                                                |
| Überprüfung wird ausgeführt          | Die Registrierungsanforderung wird von einem Pflegekoordinator überprüft.                                                          |
| Vorauthentifizierung wird ausgeführt | Die Patienteneinwilligung wurde von einem Pflegekoordinator überprüft, und die Vorautorisierungsanforderung wird ausgeführt.       |
| Registrierung akzeptiert             | Registrierungsanforderung wurde akzeptiert.                                                                                        |
| Registrierung abgelehnt              | Registrierungsanforderung wurde abgelehnt.                                                                                         |
| Ausstehende Serviceerfüllung         | Die Anforderung zur Überprüfung der Vorautorisierung wird als abgeschlossen markiert, und die Services müssen noch erfüllt werden. |
| Erfüllung abgeschlossener Services   | Mit der Registrierungsanforderung verknüpfte Programmservices werden erfüllt.                                                      |

Automatische Übersetzung

**Status des Registrierungsfalls (Fortsetzung)**

| Status                    | Beschreibung                                                                                                                   |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abgeschlossen             | Der Registrierungsfall wurde mit dem Lösungscode und den Hinweisen geschlossen, und der Patient wurde im Programm registriert. |
| Unvollständig geschlossen | Registrierungsfall wurde als unvollständig markiert, da der Patient nicht für das Programm registriert wurde.                  |
| Storniert                 | Registrierungsfall wurde abgebrochen, da es sich um eine ungültige Anforderung handelte.                                       |

**i Hinweis:**

Sie können einen Fall nicht bearbeiten, wenn der Status des Falls auf **„Registrierung abgelehnt“**, **„Abgeschlossen“**, **„Geschlossen – unvollständig“** oder **„Abgebrochen“** festgelegt ist.

**Anzeigen von Patienteninformationen für einen Registrierungsfall in Arbeitsbereich**

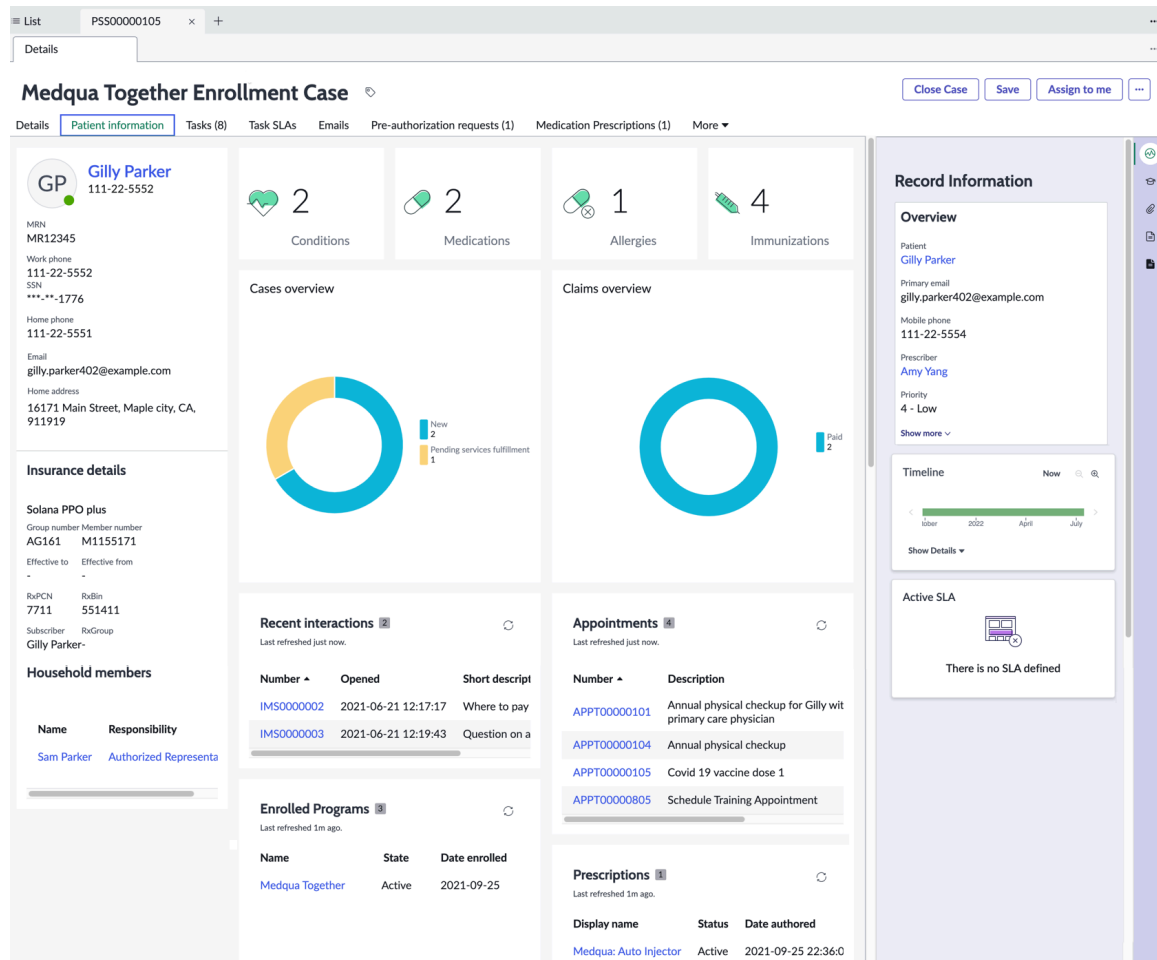
Mit der 360-Grad-Ansicht eines Patienten in Arbeitsbereich können Sie jederzeit auf die Patientendetails zugreifen, um Registrierungsfälle abzuschließen.

Die Registerkarte **Patienteninformationen** in Arbeitsbereich enthält mehrere Details zu einem Patienten und ermöglicht eine 360-Grad-Ansicht des Patienten. Die Registerkarte wird in Arbeitsbereich für Registrierungsfälle angezeigt.

**i Hinweis:**

Ihr Administrator kann Arbeitsbereich so konfigurieren, dass die Patienteninformationen mithilfe von UI Builder geändert werden. In diesem Thema wird die Standardansicht für Patienteninformationen erläutert. Weitere Informationen zu UI Builder finden Sie unter [UI Builder](#).

## Patienteninformationen



### Für einen Registrierungsfall angezeigte Patienteninformationen

| Details                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personendetails          | Persönliche Details des Patienten, einschließlich Name, Geburtsdatum, Sozialversicherungsnummer (SSN), private Telefonnummer, E-Mail-ID und Privatadresse.                                                       |
| Versicherungsdetails     | Versicherungsdetails des Patienten, einschließlich Mitgliedsnummer, Gültig-ab-Datum, RxBin-Nummer, RxGroup-Nummer, Gruppennummer, Gültig-bis-Datum, RxPCN-Nummer und Name des Abonnenten.                        |
| Mitglieder des Haushalts | Mitglieder des Haushalts, die dem Patienten zugeordnet sind<br><br>Klicken Sie auf den Namen oder die Zuständigkeit des Mitglieds, um die Beziehungsdetails des Haushaltsmitglieds mit dem Patienten anzuzeigen. |
| Regeln                   | Anzahl der beim Patienten beobachteten Gesundheitsbedingungen.                                                                                                                                                   |

## Für einen Registrierungsfall angezeigte Patienteninformationen (Fortsetzung)

| Details                | Beschreibung                                                                                                                                                                         |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | Klicken Sie auf die Zahl, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Bedingungen anzuzeigen.                                                                                       |
| Medikamente            | Anzahl der vom Patienten eingenommenen Medikamente<br>Klicken Sie auf die Zahl, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Medikamente anzuzeigen.                                 |
| Allergien              | Anzahl der beim Patienten beobachteten Allergien<br>Klicken Sie auf die Zahl, um eine Liste der Allergien anzuzeigen, die dem Patienten zugeordnet sind.                             |
| Immunisierungen        | Anzahl der für den Patienten verabreichten Impfstoffe.<br>Klicken Sie auf die Zahl, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Immunisierungen anzuzeigen.                         |
| Fallübersicht          | Ringdiagramm, das die dem Patienten zugeordneten Registrierungsfälle nach Status anzeigt.<br>Klicken Sie auf ein Statussegment, um eine Liste der Fälle in diesem Status anzuzeigen. |
| Anspruchsübersicht     | Ringdiagramm, das dem Patienten zugeordnete Ansprüche nach Status anzeigt.<br>Klicken Sie auf ein Statussegment, um eine Liste der Ansprüche in diesem Status anzuzeigen.            |
| Letzte Interaktionen   | Liste der Interaktionen, die für den Patienten erstellt wurden<br>Klicken Sie auf eine Interaktionsnummer, um weitere Details zur Interaktion anzuzeigen.                            |
| Termine                | Liste der für den Patienten geplanten Termine<br>Klicken Sie auf eine Terminnummer, um weitere Details zum Termin anzuzeigen.                                                        |
| Registrierte Programme | Liste der Programme, für die ein Patient registriert ist, und Registrierungsdatum<br>Klicken Sie auf einen Programmnamen, um weitere Details zum Programm anzuzeigen.                |

## Für einen Registrierungsfall angezeigte Patienteninformationen (Fortsetzung)

| Details                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rezepte                | Liste der dem Patienten verschriebenen Arzneimittel<br><br>Klicken Sie auf ein Medikament, um weitere Details zum Produkt anzuzeigen.                                                                                  |
| Datensatzinformationen | Kontextbezogener Seitenbereich, der zum Anzeigen einer Übersicht über einen Patientendatensatz, die Fallzeitleiste und die verbleibende Zeit der mit dem Registrierungsfall verknüpften SLA-Gesamtzeit verwendet wird. |

### Arbeiten an einem Registrierungsfall in Arbeitsbereich

Verwenden Sie das mit der Anwendung Patient Support Services verfügbare Playbook, um Registrierungsfälle zu verwalten und Anforderungen für Patientenunterstützungsservices abzuschließen.

Die Playbook-Experience bietet Erfüllern Einblick in geschäftsübergreifende Workflows und die umsetzbaren Aktivitäten, die zum Abschließen dieser Workflows verwendet werden. Wenn die Playbook-Experience mit Arbeitsbereich in Patient Support Services aktiviert wird, wird die Registerkarte „**Playbook**“ für einen Registrierungsfall angezeigt. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter [Mit Playbook](#)  interagieren.

Als Pflegekoordinator mit der Rolle „sn\_patentservice.agent“ können Sie das Playbook Patient Support Services verwenden, um alle Registrierungsanforderungsaktivitäten für einen Patienten abzuschließen. Sie können in Ihrem Arbeitsbereich auf die Registerkarte „**Playbook**“ zugreifen, wenn Ihnen ein Registrierungsfall zugewiesen wird. Der Workflow Patient Support Services füllt die Falldaten für alle gestarteten Aktivitäten auf der Registerkarte „**Playbook**“. Sie können eine Phase im Playbook auswählen, um die mit der Phase verknüpften Aktivitäten abzuschließen.

Standardmäßig stehen Ihnen als Pflegekoordinator mit der Rolle sn\_stationär.agent auf der Registerkarte „**Playbook**“ des Arbeitsbereichs „Registrierungsanforderung“ die folgenden Phasen zur Verfügung.

### Patient Support Services Playbook-Phasen

| Stufe                                 | Beschreibung                                                                                                                                       |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Aufnahme</a>              | Führen Sie die ersten Aktivitäten zur Überprüfung des Registrierungsantrags durch.                                                                 |
| <a href="#">Leistungsuntersuchung</a> | Erfassen oder überprüfen Sie die vom Patienten gewählte Präferenz für Leistungsuntersuchungen, und verwalten Sie die Vorautorisierungsaktivitäten. |



## Patient Support Services Playbook-Phasen (Fortsetzung)

| Stufe                 | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <b>i Hinweis:</b><br>Standardmäßig ist das <b>Merkmal</b> „Leistungsuntersuchung“ für ein Programm in der Anwendung Patient Support Services verfügbar. Ihr Administrator kann weitere Merkmale hinzufügen und sie einem oder mehreren Programmen zuordnen. Abhängig von der Konfiguration werden die einem Merkmal zugeordneten Aktivitäten möglicherweise im Playbook angezeigt. |
| Verschreibungsdetails | Geben Sie eine Rezeptbestellung auf.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Programmservices      | Überprüfen und erfüllen Sie die Programmservices, für die der Patient registriert wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Lösen und schließen   | Schließen Sie die Registrierungsanforderung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

**i Hinweis:**

Der Status des Registrierungsfalls ändert sich, wenn Sie eine Phase im Playbook abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Lebenszyklus eines Registrierungsfalls](#).

**Abschluss der ersten Überprüfungsaktivitäten**

**Führen Sie** in der Aufnahmephase des Playbooks die folgenden Aktivitäten aus:

- 1. Registrierungsdetails überprüfen: Überprüfen Sie die Details** zu Patient, verschreibender Person, Programm und Programmservices, die für einen Patienten in einer Registrierungsanforderung eingegeben wurden. Wenn die Aktivität „Registrierungsdetails überprüfen“ auf „Abgeschlossen“ festgelegt ist, sendet der Patient Support Services -Workflow automatisch ein Einwilligungsfeld an den Patienten.
- 2. Versicherungsdetailsüberprüfen:** Erfassen oder überprüfen Sie die Versicherungsinformationen des Patienten.

Als Pflegekoordinator können Sie sich direkt an den Patienten wenden, um die Versicherungsinformationen zu überprüfen. Sie können die Versicherungsinformationen aus der Aktivität „**Versicherung** überprüfen“ des Playbooks für Patient Support Services in Arbeitsbereich eingeben oder überprüfen und die Aktivität abschließend als abgeschlossen markieren.

- 3. Verschreibungüberprüfen:** Erfassen oder überprüfen Sie die für einen Patienten bestellte Verschreibung. Sie können einen neuen Verschreibungsdatensatz hinzufügen, um die Verschreibungsdetails hinzuzufügen. Wenn für Sie kein Rezept verfügbar ist, wenden Sie sich an den verschreibenden Arzt, um die Rezeptdetails einzugeben.

Um eine neue Verschreibung hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu**hinzufügen, füllen Sie die Details der Verschreibung im Formular „Medikamentenverschreibung“ aus, und klicken Sie auf **Speichern**. Weitere Informationen finden Sie unter [Formular „Medikamentenverschreibung“](#).

**i Hinweis:**

Wenn dem Programm kein Medikament zugeordnet ist, wird die Aktivität **Verschreibung überprüfen** nicht im Playbook angezeigt.

- 4. Patienteneinwilligung überprüfen:** Überprüfen Sie den Status des Ausfüllens des dem Patienten zugewiesenen Patienteneinwilligungsformulars. Nachdem der Patient das Aufgabenelement für das Einwilligungsformular ausgefüllt hat, wird die Einwilligung in der Aktivität aufgelistet. Als Pflegekoordinator können Sie dann die Einwilligung überprüfen und die Aktivität **Patienteneinwilligung** überprüfen markieren, um sie im Playbook abzuschließen.
- 5. Registrierungsberechtigung überprüfen:** Akzeptieren oder lehnen Sie die Registrierungsanforderung basierend auf der Berechtigungsprüfliste ab.

## Die Leistungsuntersuchungsaktivitäten werden abgeschlossen

**Führen** Sie in der Phase „Leistungsuntersuchung“ des Playbooks die folgenden Aktivitäten aus:

- 1. Patienteneinstellung überprüfen:** Überprüfen Sie die vom Patienten gewählte Einstellung für Leistungsuntersuchung.
- 2. Details zur Spezialitätsmedikamente überprüfen:** Überprüfen Sie die vom Patienten angegebenen Details zur Spezialitätsmedikamente. Die Aktivität **Details zu Spezialmedikamenten überprüfen** wird nur angezeigt, wenn der Patient im Formular für die Registrierungsanforderung die Spezialmedikation ausgewählt hat.
- 3. Vorautorisierungüberprüfen:** Überprüfen und verifizieren Sie, ob für das Programm eine Vorautorisierung erforderlich ist. Wenn eine Vorautorisierung erforderlich ist, klicken Sie auf **Neu hinzufügen**, geben Sie die von einer Zahlerorganisation bereitgestellten Vorautorisierungsdetails im Formular „Vorautorisierungsanforderung“ ein, und klicken Sie auf **Speichern**. Weitere Informationen finden Sie unter [Formular „Vorautorisierungsanforderung“](#).

### **Hinweis:**

Wenn für die Medikamentenverschreibung keine Vorautorisierung erforderlich ist, können Sie diese Aktivität überspringen.

## Erteilung einer Rezeptbestellung

Schließen Sie in der Phase „**Verschreibungsdetails**“ des Playbooks die Aktivität „Rezeptbestellung übermitteln“ ab, indem Sie sich an die Filiale wenden, um die **Rezeptbestellung aufzugeben**. Überprüfen Sie außerdem die Arzneimitteldosierung und den Lieferort in der Filiale, und erfassen Sie das erwartete Lieferdatum.

### **Hinweis:**

Wenn dem Programm kein Medikament zugeordnet ist, wird die Phase „**Verschreibungsdetails**“ nicht im Playbook angezeigt.

## Die Programmservices werden erfüllt

Schließen Sie in der Phase „**Programmservices**“ des Playbooks die Aktivität **Services** erfüllen ab, indem Sie die Programmservices überprüfen und erfüllen, für die der Patient registriert wurde. Die Aktivität **Services erfüllen** bietet vollständige Transparenz in den Erfüllungsstatus von Services.

Klicken Sie in der Spalte **Nummer** der Aktivität „**Services erfüllen**“ auf eine Programmnummer, und markieren Sie die Aktivität als abgeschlossen, wenn ein Programmservice abgeschlossen ist. Bei Bedarf können Sie die Versanddetails in der Aktivität **Services erfüllen** zusammen mit anderen Details, einschließlich der Nachverfolgungsnummer, erfassen.

### **i Hinweis:**

Sie können die Services entweder selbst erfüllen oder einem anderen Team zuweisen, das die Serviceaktivität ausführen kann.

Wenn alle Programmservices erfüllt sind, ändert sich der Status des zugehörigen Datensatzes für registrierte Programmservices in **Erfüllt**, und das Erfüllungsdatum wird automatisch auf das aktuelle Datum festgelegt.

## **Die Registrierungsanforderung wird geschlossen**

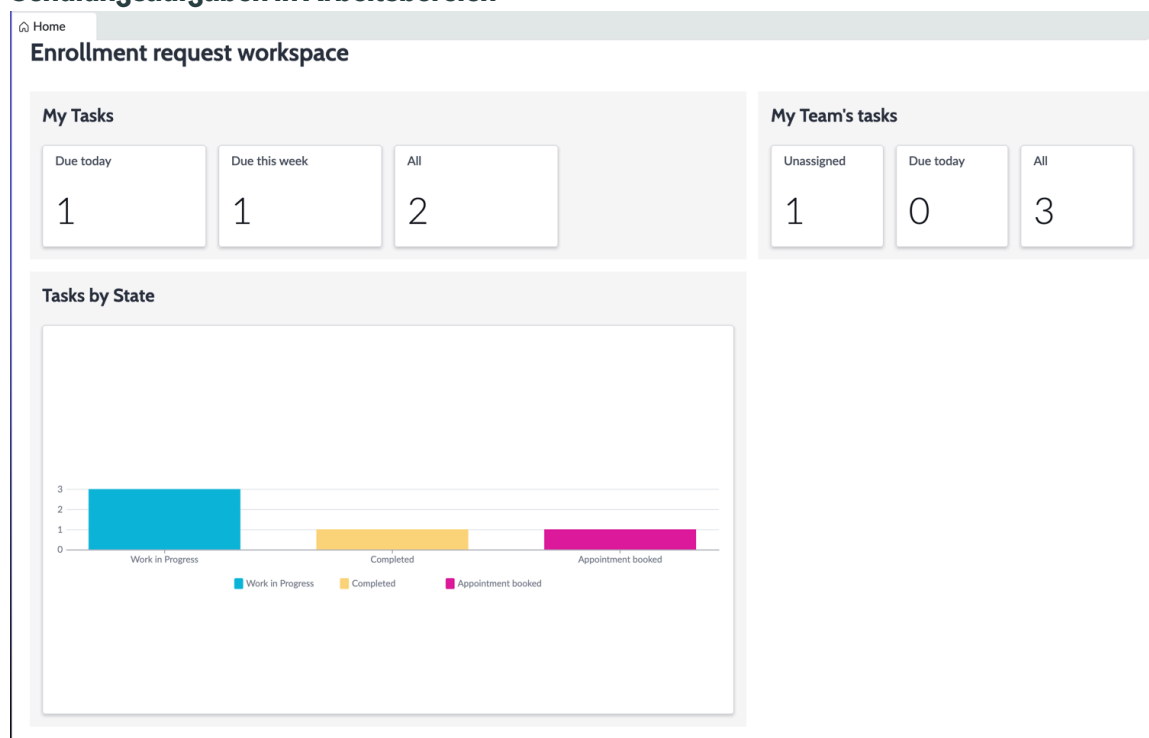
Schließen Sie in der Phase „**Lösen und schließen**“ des Playbooks die Aktivität „**Registrierungsanforderung** schließen“ ab, indem Sie warten, bis alle anderen Aktivitäten abgeschlossen sind, und dann einen Lösungscode auswählen und Lösungsnotizen hinzufügen. Für den Fall, der als „Abgeschlossen“ markiert ist, wird eine Umfrage an den Patienten gesendet, um ihn auszufüllen.

## **Anzeigen der Homepage für registrierungsbezogene Schulungsaufgaben in Arbeitsbereich**

Als Ausbilder für Krankenpflege können Sie die Homepage von Arbeitsbereich verwenden, um Schulungsanforderungen für ein Registrierungsprogramm schnell zu durchsuchen und darauf zuzugreifen.

Die Homepage von Arbeitsbereich bietet eine Übersicht über die Ihnen und Ihren Gruppen zugewiesenen Schulungsaufgaben.

### **Schulungsaufgaben in Arbeitsbereich**



## **Erforderliche Rolle**

Eine Krankenpflegeausbilderin muss Mitglied der Zuweisungsgruppe „Unterstützung für Krankenpflegeschulung“ sein oder muss der Rolle „sn\_patentservice.nurse\_educator“ zugewiesen sein, um Arbeitsbereich zum Anzeigen von Schulungsaufgaben für -Programme Patient Support Services verwenden zu können. Weitere Informationen finden Sie unter [Weisen Sie Patient Support Services Benutzern Rollen zu](#).

## Zugriff auf Schulungsaufgaben über die Homepage

Um auf Arbeitsbereich zuzugreifen, navigieren Sie zu *Patient Support Services* > **Arbeitsbereich**.

Die Homepage Arbeitsbereich enthält Komponenten, die Informationen zu Schulungsaufgaben anzeigen.

Als Ausbilder für Krankenpflege können Sie die folgenden Aufgaben über die Homepage des Arbeitsbereichs „Registrierungsanforderung“ ausführen:

- Zeigen Sie Ihre Aufgabeninformationen an, die in jeder Komponente angezeigt werden.
- Zeigen Sie Detailinformationen für jede Komponente an, um die Aufgabenliste hinter der einzelnen Punktzahl anzuzeigen.
- Navigieren Sie zu einzelnen Datensätzen aus den Aufgabenlisten.

## Anzeigen von Daten

Als Ausbilder für Krankenpflege können Sie standardmäßig die folgenden Abschnitte in Arbeitsbereich anzeigen:

- [Meine Aufgaben](#)
- [Aufgaben nach Status](#)
- [Aufgaben meines Teams](#)

### Hinweis:

Ihr Administrator kann die Homepage für Arbeitsbereich anpassen und die darauf angezeigten Daten ändern.

### Meine Aufgaben

Im Abschnitt „Meine Aufgaben“ werden Indikatoren für Schulungsaufgaben mit dem Terminbuchstatus angezeigt, die Ihnen zugewiesen sind. Überwachen Sie diesen Abschnitt, um sicherzustellen, dass Ihre unmittelbaren Aufgaben abgeschlossen sind.

### Berichte über Ihre Aufgaben

| Indikator          | Beschreibung                                                                                                                  |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Heute fällig       | Anzahl der Ihnen zugewiesenen Aufgaben mit dem Status „Termin gebucht“ und fälliger Terminzeit am aktuellen Datum.            |
| Diese Woche fällig | Anzahl der Ihnen zugewiesenen Aufgaben mit dem Status „Termin gebucht“ und Terminzeit, die in der aktuellen Woche fällig ist. |
| Alle               | Anzahl aller Ihnen zugewiesenen Schulungsaufgaben.                                                                            |

## Aufgaben nach Status

Der Abschnitt „Aufgaben nach Status“ zeigt ein Balkendiagramm, in dem alle Schulungsanforderungen in Ihrer Instanz ServiceNow nach Status gruppiert angezeigt werden.

## Aufgaben meines Teams

Im Abschnitt „Fälle meines Teams“ werden Indikatoren für Schulungsaufgaben angezeigt, die Ihrer Gruppe zugewiesen sind.

### Berichte über die Fälle Ihres Teams

| Indikator        | Beschreibung                                                                        |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Nicht zugewiesen | Anzahl der Schulungsaufgaben, die einem Teammitglied noch zugewiesen werden müssen. |
| Heute fällig     | Anzahl der Schulungsaufgaben für Ihr Team, die am aktuellen Datum fällig sind.      |
| Alle             | Anzahl aller Schulungsaufgaben für Ihr Team.                                        |

## Zeigen Sie eine Schulungsaufgabe in an Arbeitsbereich

Zeigen Sie eine Schulungsaufgabe in Arbeitsbereich an, um die Registrierungsaktivitäten für ein Programm für Patientenunterstützungsservices abzuschließen.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_patentservice.nurse\_educator

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Schulungsaufgabe wird basierend auf dem Terminbuchungs-Workflow erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter [Terminbuchungs-Workflow in Patient Support Services](#).

## Prozedur

- Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle** > *Patient Support Services* > **Arbeitsbereich**.
- Zeigen Sie Schulungsaufgaben an, die Ihnen oder Ihren Gruppen zugewiesen sind.
  - Zeigen Sie Ihnen zugewiesene Schulungsaufgaben an, indem Sie zu navigieren **Lists** > **Schulungsaufgaben durchführen** > **Meine Aufgaben**.
  - Zeigen Sie Schulungsaufgaben an, die zu Ihren Gruppen gehören, aber niemandem zugewiesen wurden, indem Sie zu navigieren **Lists** > **Schulungsaufgaben durchführen** > **Nicht zugewiesene Aufgaben meiner Gruppe**.
  - Zeigen Sie alle Schulungsaufgaben an, indem Sie zu navigieren **Lists** > **Schulungsaufgaben durchführen** > **Alle**.
- Klicken Sie auf den Link zu der Schulungsaufgabe, die Sie anzeigen möchten.

## Ergebnisse

Die ausgewählte Schulungsaufgabenseite wird auf einer anderen Registerkarte in Arbeitsbereich geöffnet und zeigt die Details der Schulungsaufgabe an.

## Nächste Maßnahme

Verwalten Sie eine [Schulungsaufgabe in Arbeitsbereich](#) an.

## Verwalten Sie eine Schulungsaufgabe in Arbeitsbereich

Verwalten Sie den Schulungssupport für ein Patient Support Services -Programm mit Schulungsaufgaben und Prüflisten.

## Vorbereitungen

Sie müssen Zugriff auf Registrierungsfälle haben.

Erforderliche Rolle: `sn_patentservice.nurse_educator`

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Schulungsaufgabe wird basierend auf dem Terminbuchungs-Workflow erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter [Terminbuchungs-Workflow in Patient Support Services](#).

## Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > Patient Support Services > Arbeitsbereich**.
2. Gehe zu **Lists > Schulungsaufgaben durchführen > Meine Aufgaben**.
3. Klicken Sie auf einen Link zu der Aufgabe, deren Status Sie aktualisieren möchten.  
Sie können an einer Schulungsaufgabe arbeiten, wenn der Status der Aufgabe **Termin gebucht** ist. In der Anwendung Patient Support Services werden die Schulungsaufgaben von Patienten gebucht.
4. **Aktualisieren** Sie im Feld Status den Status Ihrer Aufgabe.
  - Wählen Sie **In Bearbeitung** aus, wenn Sie die Aufgabe noch ausführen.
  - Wählen Sie **Abgeschlossen** aus, wenn die Aufgabe abgeschlossen ist.
  - Wählen Sie **Abgebrochen** aus, wenn die Aufgabe nicht abgeschlossen werden konnte.
5. Speichern Sie die Änderungen.
  - Wenn die Aufgabe noch ausgeführt wird oder abgebrochen wurde, klicken Sie auf der Schulungsseite auf **Speichern**.
  - Wenn die Aufgabe abgeschlossen ist, klicken Sie auf der Schulungsseite auf **Abgeschlossen**.

## Ergebnisse

Der Status der Aufgabe wird auf der Seite „Services-Aufgabe erfüllen“ der Aktivität „Programmservices“ im Playbook angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Arbeiten an einem Registrierungsfall in Arbeitsbereich](#).

## Terminbuchungs-Workflow in Patient Support Services

Sie können Patienten ermöglichen, Termine für eine Schulungsanforderung in der Anwendung Patient Support Services zu buchen, indem sie die Terminbuchungsfunktion verwenden.

Die Terminbuchungsfunktion in der Anwendung Patient Support Services verwendet den folgenden Workflow:

1. Ein Patient zeigt verfügbare Terminfenster an, trifft eine Auswahl und bucht einen Termin für eine Schulungsanforderung über sein Patientenportal.
2. Durch die Buchung eines Termins wird ein Datensatz in der Termentabelle [sn\_hcls\_appointment] erstellt, und es wird ein Schulungsaufgabendatensatz erstellt. Eine E-Mail-Benachrichtigung über die gebuchten Termine wird an den Patienten gesendet.
3. Die Schulungsaufgabe wird automatisch der Zuweisungsgruppe „Unterstützung für Krankenpflege-Schulung“ zugewiesen, und eine Krankenpflege-Ausbilderin, die Mitglied der Zuweisungsgruppe „Unterstützung für Krankenpflege-Schulung“ ist, arbeitet an der Aufgabe.
4. Die Pflegeausbilder führen dann die Schulung für den Patienten basierend auf den geplanten Terminen durch und aktualisieren den Status der Schulungsaufgabe in Arbeitsbereich. Der Ausbilder der Krankenpflege kann auf die Schulungsprüfliste zugreifen, die Prüfliste während der Schulung ausfüllen und Notizen in der Aufgabe erfassen.

Informationen zu den ersten Schritten mit der Terminbuchungsfunktion finden Sie unter [Konfigurieren einer Terminbuchungseinstellung für Patient Support Services](#).

## Abschließen von Aufgabenelementen für Patient Support Services

Zeigen Sie alle Ihnen als Patient zugewiesenen Aufgaben im Patientenportal an, und schließen Sie sie ab.

Auf der Aufgabenseite können Sie als Patient alle Ihre Aufgaben auf einer einzigen Seite im Patientenportal anzeigen und abschließen. Standardmäßig werden die folgenden Aufgabenelemente für Eingriffsanforderungen zugewiesen:

- Überprüfen und unterzeichnen Sie das Datenschutzeinwilligungsformular.
- Buchen Sie einen Termin für ein Schulungsprogramm.

Für jedes Aufgabenelement erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Elementinformationen und dem Link zum Patientenportal. Sie können auf die Aufgabenseite zugreifen und Ihre Aufgabenelemente abschließen.

### Hinweis:

Ihr Administrator kann die Aufgabenseite so konfigurieren, dass weitere Aufgabenelemente hinzugefügt werden.

## Buchungstermine für Patient Support Services

Buchen Sie als Patient einen Termin für die Schulungsanforderungen innerhalb eines Patient Support Services -Programms.

Als Patient können Sie in Ihrem Patientenportal verfügbare Terminfenster anzeigen, eine Auswahl treffen und einen Termin für eine Schulungsanforderung buchen.

Ihr Administrator kann das Terminfenster konfigurieren, das für die Auswahl von Terminen verfügbar ist. Sie können das in Ihrem Patientenportal verfügbare Terminfenster verwenden, um verfügbare Terminfenster anzuzeigen, den gewünschten Tag und die Uhrzeit auszuwählen und die Terminanfrage zu übermitteln. Ein Beispiel für die Verwendung der Terminbuchungsfunktion finden Sie unter [Termine über das Portal](#)  buchen und [Fenster „Termin auswählen“](#)  .

Nachdem Sie einen Termin gebucht haben, wird eine Schulungsaufgabe für die Pflegeausbilder erstellt und die E-Mail-Benachrichtigung zur Terminbestätigung wird an Sie gesendet.



Weitere Informationen finden Sie unter [Terminbuchungs-Workflow in Patient Support Services](#).

## Zugehörige Informationen

[Terminbuchungs-Workflow in Patient Support Services](#)

[Konfigurieren einer Terminbuchungseinstellung für Patient Support Services](#)

## Berichterstellung und Analytics für Patient Support Services

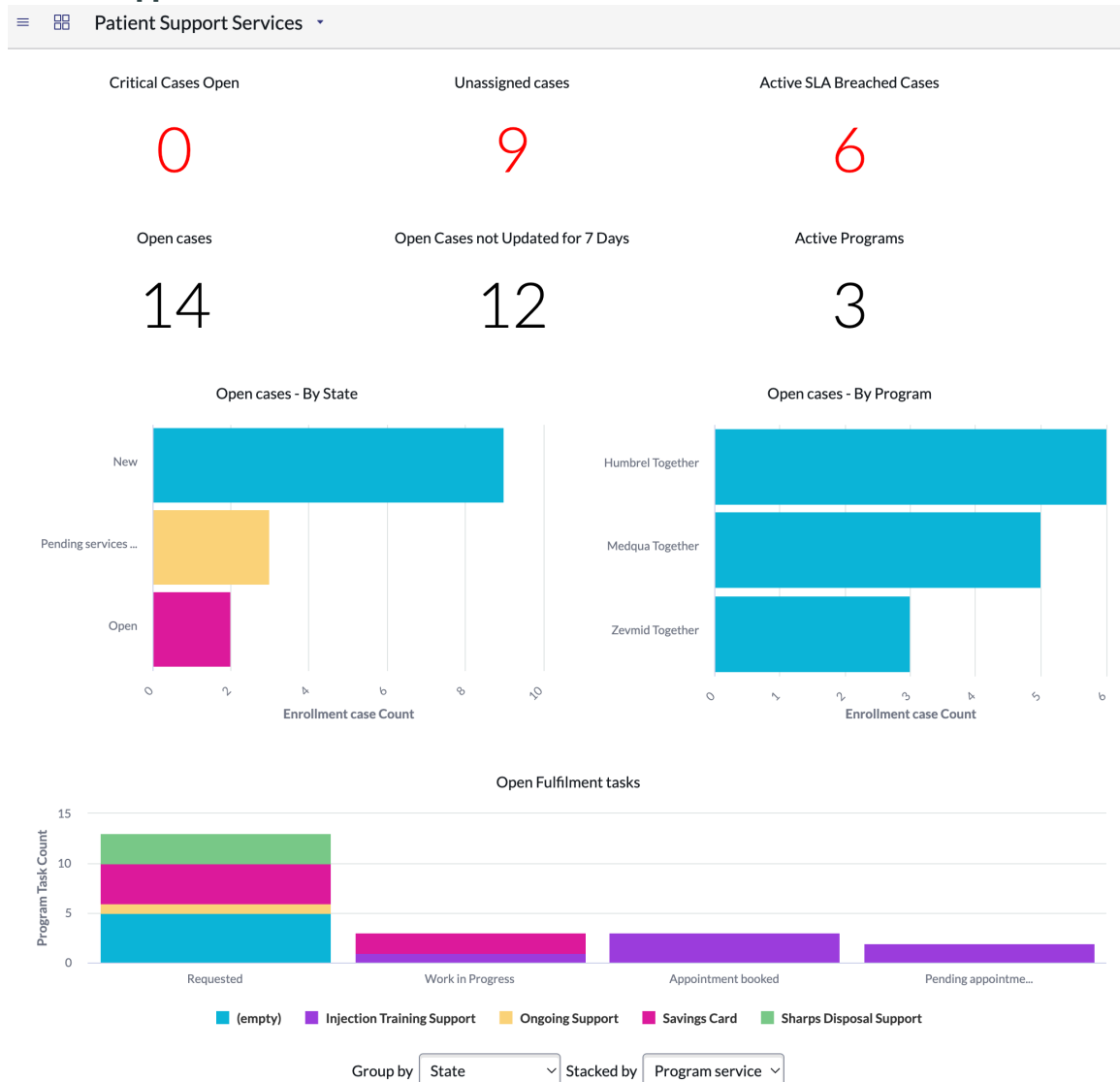
Patient Support Services enthält ein vorkonfiguriertes Dashboard mit umsetzbaren Datenvisualisierungen, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse verbessern und den Wert von Selfservice quantifizieren können.

[Patient Support Services-Dashboard](#) ist in der Anwendung Patient Support Services ] verfügbar.

### Patient Support Services-Dashboard

Überwachen Sie den Status offener Registrierungsfälle, um die Aktivitäten zur Patientenregistrierung für die Programme Patient Support Services zu optimieren.

#### Patient Support Services-Dashboard



Automatische Übersetzung



Zugriff auf das Dashboard von Patient Support Services

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: *Patient Support Services* > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Dashboard-Anwendungsfälle

| Benutzer                                    | Dashboard-Verwendung                                                                                                                               |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_patentservice.agent oder sn_hcls.manager | Überwacht Registrierungsfälle und misst die Leistung, um den Rückstand im Auge zu behalten und den Patienten eine optimierte Experience zu bieten. |

Berichte

Dashboard-Berichte

| Titel                            | Typ                      | Quelltabelle                                     | Beschreibung                                                                                                                         |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wichtige offene Fälle            | Einzelne Punktzahl<br>42 | Registrierungsfall [sn_patentservice_enrollcase] | Anzahl der offenen Registrierungsfälle mit Priorität 1                                                                               |
| Nicht zugewiesene Fälle          | Einzelne Punktzahl<br>42 | Registrierungsfall [sn_patentservice_enrollcase] | Anzahl der Registrierungsfälle, die keinem Patientenservicevertreter zugewiesen sind.                                                |
| Aktive Fälle mit verletzten SLAs | Einzelne Punktzahl<br>42 | Registrierungsfall [sn_patentservice_enrollcase] | Anzahl der Registrierungsfälle, die gegen die Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) Ihres Unternehmens verstoßen. |
| Offene Fälle                     | Einzelne Punktzahl<br>42 | Registrierungsfall [sn_patentservice_enrollcase] | Anzahl der offenen Registrierungsfälle.                                                                                              |

Automatische Übersetzung

## Dashboard-Berichte (Fortsetzung)

| Titel                                                              | Typ                                                                                                       | Quelltabelle                                        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Offene Fälle, die in den letzten 7 Tagen nicht aktualisiert wurden | Einzelne Punktzahl<br>   | Registrierungsfall<br>[sn_patentservice_enrollment] | Anzahl der Registrierungsfälle, die in den letzten sieben Tagen nicht aktualisiert wurden.                                                                                                                                                                                             |
| Aktive Programme                                                   | Einzelne Punktzahl<br>   | Programm<br>[sn_hcls_program]                       | Anzahl der aktiven Programme.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Offene Fälle – Nach Status                                         | Horizontale Leiste<br>   | Registrierungsfall<br>[sn_patentservice_enrollment] | Status aller offenen Registrierungsfälle, kategorisiert nach ihrem Status als <b>„Erfüllung abgeschlossener Services“</b> , <b>„Registrierung akzeptiert“</b> , <b>„ Neu“</b> , <b>„ Offen“</b> , <b>„Erfüllung ausstehender Services“</b> oder <b>„Überprüfung wird ausgeführt“</b> . |
| Offene Fälle – Nach Programm                                       | Horizontale Leiste<br> | Registrierungsfall<br>[sn_patentservice_enrollment] | Anzahl aller offenen Registrierungsfälle, kategorisiert nach den Programmen, denen sie zugeordnet sind.                                                                                                                                                                                |
| Offene Erfüllungsaufgaben                                          | Balkendiagramm<br>     | Programmaufgabe<br>[sn_patentservice_programtask]   | Anzahl aller offenen Programmaufgaben, gruppiert nach ihrem Status und gestapelt nach ihrem Programmserviceelement.                                                                                                                                                                    |

Automatische Übersetzung

## Patient Support Services Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten von Patient Support Services.

Mit Patient Support Services installierte Komponenten

Bei der Installation der Anwendung Patient Support Services werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen, Benutzerrollen, Anwendungen ServiceNow Store und Business Rules.

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

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

In installierte Rollen Patient Support Services

| Rolle                            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Enthält Rollen                                                               |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| sn_patentservice.admin           | Verwaltet, die auf die Anwendung Patient Support Services zugreifen können.                                                                                                                                                                                                                                          | sn_patentservice.agent                                                       |
| sn_patentservice.agent           | Zeigt Registrierungsfälle als Pflegekoordinator an und erfüllt sie.                                                                                                                                                                                                                                                  | sn_hcls.healthcare_agent                                                     |
| sn_patentservice.nurse_educator  | <div>Verwaltet Schulungsanforderungen für einen Patient Support Services als Krankenpfleger-Ausbilder.</div> <div><b>i Hinweis:</b><br/>Standardmäßig wird den Mitgliedern der Zuweisungsgruppe „Nurse Training Support“ (Nurse-Schulungsunterstützung) die Rolle „sn_pathyservice.nurse_educator“ zugewiesen.</div> | sn_hcls.practitioner                                                         |
| sn_patentservice.case_creator    | Erstellt Registrierungsfälle für alle zugeordneten Objekte.                                                                                                                                                                                                                                                          | sn_patentservice.case_viewer                                                 |
| sn_patentservice.agent_connector | <div>Zeigt Registrierungsfälle für alle zugeordneten Objekte an, erstellt und aktualisiert sie.</div> <div>Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Benutzer mit dem Agent Connector-Profil kombinieren.</div>                                                                                            | <div>• sn_hcls.healthcare_agent</div> <div>• sn_patentservice.sm_agent</div> |

Automatische Übersetzung

## In installierte Rollen Patient Support Services (Fortsetzung)

| Rolle                             | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                           | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Bestimmen zusätzlicher Benutzerprofile in Patient Support Services</a> .                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| sn_patentservice.case_task_viewer | Zeigt alle Aufgaben an, die einem Registrierungsfall zugeordnet sind, auf den der Benutzer Zugriff hat.                                                                                                                                                                                | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| sn_patentservice.case_viewer      | Zeigt alle in der Anwendung verfügbaren Registrierungsfälle an.                                                                                                                                                                                                                        | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| sn_patentservice.contributor      | Erstellt Registrierungsfälle für Patienten.<br><br>Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Benutzer mit dem Profil „Beitragender“ kombinieren. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Bestimmen zusätzlicher Benutzerprofile in Patient Support Services</a> . | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_patentservice.case_task_viewer</li> <li>• sn_hcls.path_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_viewer</li> <li>• sn_patentservice.case_viewer</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer</li> <li>• sn_patentservice.case_creator</li> </ul> |
| sn_patentservice.sm_agent         | Greift als Pflegekoordinator auf alle Daten im Zusammenhang mit Registrierungsanforderungen zu und zeigt sie an.                                                                                                                                                                       | sn_patentservice.case_creator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## Installierte Tabellen

## Patient Support Services -Anwendungstabellen

| Tabelle                                              | Beschreibung                                                                                                             |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registrierungsfall<br>[sn_patentservice_enroll_case] | <p>Speichert die Registrierungsfälle.</p> <p>Das Feld <b>Patient</b> ist für einen Registrierungsfall obligatorisch.</p> |

Patient Support Services -Anwendungstabellen (Fortsetzung)

| Tabelle                                                            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Patientenserviceaufgabe<br>[sn_patentservice_task]                 | Basisaufgabentabelle, aus der die Tabellen „Programmaufgabe“ [sn_patentservice_program_task] und „Programmserviceelement“ [sn_patentservice_program_service_item] erweitert werden. Erweitert die Tabelle „Gesundheitsfürsorgeaufgabe“ [sn_hcls_task]. |
| Patientenservice-Schulung<br>[sn_patentservice_training_task]      | Speichert die Details der Schulungsaufgaben, die einer Programmaufgabe zugeordnet sind.                                                                                                                                                                |
| Programmservice-Element<br>[sn_patentservice_program_service_item] | Speichert die Details der Programmservice-Elementaufgaben, die einem Programmservice zugeordnet sind.                                                                                                                                                  |
| Programmaufgabe<br>[sn_patentservice_program_task]                 | Speichert die Details der Programmaufgaben, die erstellt wurden, um von einem Patienten angeforderte Services zu erfüllen.                                                                                                                             |

ServiceNow Store Anwendungen installiert

ServiceNow Store Anwendung in installiert Patient Support Services

| Anwendung                                                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls) | Bietet ein Datenmodell und wichtige digitale Gesundheitsfunktionen, einschließlich 360-Grad-Ansicht des Patienten, Einwilligungsverwaltung und digitale Dokumentation, um Gesundheitsdienstleistungen besser zu gestalten. |

Geschäftsregeln installiert

In installierte Business Rules Patient Support Services

| Business Rule                             | Tabelle                                              | Regelkriterien    | Beschreibung                                                                                                     |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Geschäftsregel für automatische Bewertung | Registrierungsfall<br>[sn_patentservice_enroll_case] | Nach dem Einfügen | Löst eine Patientenzufriedenheitsumfrage aus, wenn ein Registrierungsfall auf <b>Abgeschlossen</b> gesetzt wird. |

## In installierte Business Rules Patient Support Services (Fortsetzung)

| Business Rule                                            | Tabelle                                                            | Regelkriterien                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Playbook bei inaktivem Fall abbrechen                    | Registrierungsfall<br>[sn_patentservice_enroll_case]               | Nach dem Update                     | Deaktiviert die Aktivitäten in einem Playbook, wenn der Status des zugeordneten Registrierungsfalls auf „ <b>Abgeschlossen</b> “, „ <b>Geschlossen</b> “, „ <b>Unvollständig</b> “ oder „ <b>Abgebrochen</b> “ festgelegt wird.                                                                             |
| Ändern Sie den Terminstatus                              | Patientenservice-Schulung<br>[sn_patentservice_training_task]      | Nach dem Update                     | Legt einen Terminstatus auf <b>Erfüllt</b> oder <b>Abgebrochen</b> fest, wenn der zugehörige Status der Schulungsaufgabe auf <b>Abgeschlossen</b> oder <b>Abgebrochen</b> gesetzt wird.                                                                                                                     |
| Patienten und Versicherung ausfüllen                     | Vorautorisierungsanforderung<br>[sn_hcls_pre_auth_header]          | Nach dem Einfügen                   | Füllt Patienten-, Behandler- und Versicherungsdetails im Formular „Vorautorisierungsdetails“ basierend auf dem Namen eines Patienten aus, der in einen Registrierungsfall eingegeben wurde.                                                                                                                 |
| Patienten und verschreibende Person ausfüllen            | Medikamentenverschreibung<br>[sn_hcls_medikation_prescription]     | Nach dem Einfügen                   | Füllt Patienten- und Behandlerdetails im Formular „Medikamentenverschreibung“ basierend auf dem Namen eines Patienten aus, der in einem Registrierungsfall eingegeben wurde.                                                                                                                                |
| Legen Sie untergeordnete Elemente auf „Abgebrochen“ fest | Registrierungsfall<br>[sn_patentservice_enroll_case]               | Nach dem Einfügen und Aktualisieren | Bricht alle untergeordneten Elemente ab, einschließlich offener Patientenaufgaben, offener registrierter Programmservices, offener registrierter Programme und Dokumentaufgaben, wenn sich der Status eines Registrierungsfalls in „ <b>Unvollständig geschlossen</b> “ oder „ <b>Abgebrochen</b> “ ändert. |
| Legen Sie den EPS-Status auf                             | Programmservice-Element<br>[sn_patentservice_program_service_item] | Nach dem Update                     | Legt den Status eines registrierten Programmservice                                                                                                                                                                                                                                                         |

## In installierte Business Rules Patient Support Services (Fortsetzung)

| Business Rule                                            | Tabelle                                                            | Regelkriterien  | Beschreibung                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| „Abgebrochen“ fest                                       |                                                                    |                 | auf „ <b>Abgebrochen</b> “ fest, wenn der Status des zugehörigen Programmservice-Elements auf „ <b>Abgebrochen</b> “ gesetzt wird.                                                                 |
| Legen Sie den EPS-Status auf Erfüllt fest                | Programmservice-Element<br>[sn_patentservice_program_service_item] | Nach dem Update | Legt den Status eines registrierten Programmservice-Elements auf <b>Erfüllt</b> fest, wenn der Status des zugehörigen Programmservice-Elements auf <b>Abgeschlossen</b> gesetzt wird.              |
| Legen Sie den EPS-Status auf „Erfüllung ausstehend“ fest | Programmservice-Element<br>[sn_patentservice_program_service_item] | Nach dem Update | Legt den Status eines registrierten Programmservice-Elements auf „ <b>Erfüllung ausstehend</b> “ fest, wenn der Status des zugehörigen Programmservice-Elements auf „In Bearbeitung“ gesetzt wird. |
| Legen Sie den CSI-Status auf „Abgebrochen“ fest          | Programmaufgabe<br>[sn_patentservice_program_task]                 | Nach dem Update | Legt den Status des Programmservice-Elements auf „ <b>Abgebrochen</b> “ fest, wenn der zugehörige Programmaufgabenstatus auf <b>Abgebrochen</b> festgelegt wird.                                   |
| Legen Sie den PI-Status auf „Abgeschlossen“ fest         | Programmaufgabe<br>[sn_patentservice_program_task]                 | Nach dem Update | Legt den Status des Programmservice-Elements auf <b>Abgeschlossen</b> fest, wenn der zugehörige Programmaufgabenstatus auf <b>Abgeschlossen</b> festgelegt wird.                                   |
| Legen Sie den PI-Status auf „In Arbeit“ fest             | Programmaufgabe<br>[sn_patentservice_program_task]                 | Nach dem Update | Legt den Status des Programmservice-Elements auf „ <b>In Bearbeitung</b> “ fest, wenn der Status der zugehörigen Programmaufgabe auf „In Bearbeitung“ gesetzt wird.                                |
| Legen Sie die Kurzbeschreibung fest                      | Registrierungsfall<br>[sn_patentservice_enroll_case]               | Nach dem Update | Legt die Kurzbeschreibung eines Registrierungsfalls im Format fest<program name> Registrierungsfall, wenn der                                                                                      |

In installierte Business Rules Patient Support Services (Fortsetzung)

| Business Rule                                       | Tabelle                                              | Regelkriterien                      | Beschreibung                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                     |                                                      |                                     | Registrierungsfall erstellt oder aktualisiert wird.                                                                   |
| Legen Sie den Status bei Zuweisung auf „Offen“ fest | Registrierungsfall<br>[sn_patentservice_enroll_case] | Nach dem Einfügen und Aktualisieren | Legt den Status des Registrierungsfalls auf <b>Offen</b> fest, wenn der Fall einem Pflegekoordinator zugewiesen wird. |

Domänenentrennung und Patient Support Services

Domänenentrennung wird für Patient Support Services unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänenentrennung zur Laufzeit. Zur Domänenentrennung gehören die Trennung von der Benutzeroberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für die Domänenentrennung](#) .

Übersicht

Die Anwendung Patient Support Services umfasst Domänenentrennung für Transaktionsdaten wie Registrierungsfälle und Gesundheitsaufgaben, einschließlich Programmaufgaben und Programmserviceaufgaben. Die Anwendung basiert auf [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#), der auch die Domänenentrennung umfasst.

So funktioniert Domain Separation in Patient Support Services

Für Kunden, die die Anwendung Patient Support Services verwenden, um Registrierungsanforderungen zu stellen, wird die Domäne aus der Sitzung des angemeldeten Benutzers, dem erstellten Fall und den erstellten Aufgaben sowie den zugehörigen Gesundheitsdaten festgelegt.

Automatische Übersetzung



Anwendungsfälle

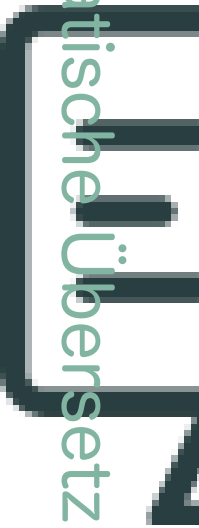
Wenn Gesundheitsdienstleister ihre Gesundheitsdaten nach Domänen getrennt haben, werden die Gesundheitsanforderungen und die entsprechenden Erfüllungsaufgaben den jeweiligen Kundendomänen zugeordnet.

Pre-Visit Management

Optimieren Sie mit der Anwendung ServiceNow® Pre-Visit Management den Planungsprozess von Eingriffsanforderungen für Patienten, und erhöhen Sie die Transparenz in Bezug auf Vorautorisierungsgenehmigungen vor geplanten Eingriffen.

Apps im Store anfordern

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

|                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>Erkunden</div> <div></div> <div>Erfahren Sie, wie Gesundheitsorganisationen Pre-Visit Management verwenden.</div> | <div>Konfigurieren</div> <div></div> <div>Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.</div> | <div>Automatische Übersetzung</div> <div></div> <div>Verwalten ü</div> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Abgeschlossen</p>  <p>Schließen Sie Ihre Aufgabenelemente für Eingriffsanforderungen ab.</p>                                       | <p>Mitwirken</p>  <p>Erstellen Sie Verfahrensanforderungsfälle als Beitragender.</p> | <p>Automatische Übersetzung</p>  <p>Rufen Sie L... einschließlich</p> |
| <p>Analytik und Berichterstellung</p>  <p>Koordinieren Sie die Arbeit und verbessern Sie Prozesse mit Dashboards und Berichten.</p> |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                          |

## Erkunden Pre-Visit Management

Unabhängig davon, ob Sie mit der Implementierung der Anwendung Pre-Visit Management beginnen oder diese erweitern, sollten Sie mehr über die verfügbaren Funktionen erfahren, um die Planung von Eingriffsanforderungen für Ihre Patienten zu optimieren und zu digitalisieren.

### Übersicht

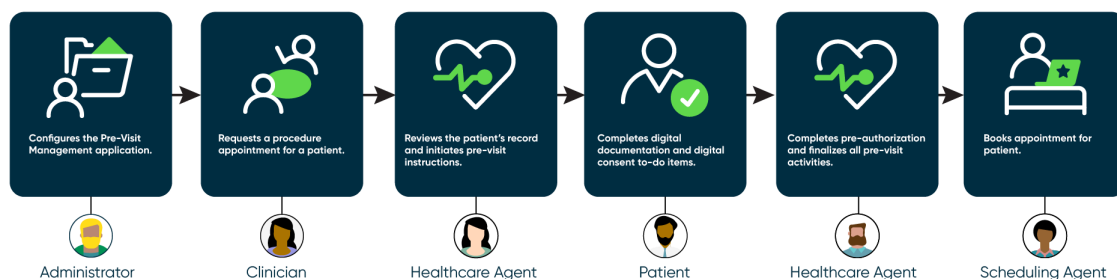
Erleichtern Sie Patienten die digitale Überprüfung und Unterzeichnung aller erforderlichen Dokumente für Anforderungen der Eingriffsplanung mit der Anwendung Pre-Visit Management.

Für Gesundheitsdienstleister mit papierbasierten Prozessen oder mehreren EMR-Systemen kann sich die Verwaltung von Eingriffsanforderungen, einschließlich Voraufklärung, Genehmigungen und Einwilligungen über Teams und Patienten hinweg, als teuer, zeitaufwändig und weniger effizient erweisen. Als Gesundheitsdienstleister können Sie mit der Anwendung Pre-Visit Management Gesundheitsdienstleistungen bereitstellen, indem Sie Workflows rund um die Planungsanforderungen für Eingriffe effizient verwalten.

Für Patientenbetreuer bietet das Playbook Pre-Visit Management eine geführte Experience, um Eingriffsanforderungen zu überprüfen, Patienteninformationen zu überprüfen, die erforderlichen Einwilligungsaufgaben und -formulare zu identifizieren und zuzuweisen und die entsprechende Dokumentation zur Voraufklärung an die Versicherungsorganisation des Patienten zu senden.

Die Anwendung Pre-Visit Management verwendet das von der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core bereitgestellte Datenmodell. Die Eingriffsanforderungen werden als Eingriffsanforderungsfälle übermittelt und Patientenservicevertretern zugewiesen, die dann ein geführtes Playbook in ihrem Arbeitsbereich zum Schließen eines Eingriffsanforderungsfalles verwenden können.

### Pre-Visit Management-Workflow



Im Pre-Visit Management-Workflow:

1. Ein Administrator konfiguriert die Anwendung Pre-Visit Management.
2. Eine medizinische Fachkraft fordert einen Eingriffstermin für einen Patienten an.
3. Ein Mitarbeiter des Gesundheitswesens überprüft die Patientenakte und initiiert Anweisungen vor dem Besuch.
4. Ein Patient schließt die digitalen Dokumentations- und digitalen Einwilligungsaufgaben ab.

5. Ein Mitarbeiter im Gesundheitswesen schließt die Vorautorisierung ab und schließt alle Aktivitäten vor dem Besuch ab.
6. Ein Planungsmitarbeiter bucht einen Termin für den Patienten.

## Vorteile

Pre-Visit Management bietet die folgenden Vorteile:

### Vorteile von Pre-Visit Management

| Vorteile                                                                                                                                                                                                                                      | Schlüsselfeatures                                                          | Rolle      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------|
| Verbessern Sie die Patienten-Experience, indem Sie ihnen ermöglichen, alle mit einer Eingriffsanforderung verknüpften Aufgabenelemente über ein Patientenportal mit digitaler Dokumentation und digitaler Einwilligung digital abzuschließen. | <a href="#">Abschließen von Aufgabenelementen über das Patientenportal</a> | Patient    |
| Bieten Sie Patientenservice-Mitarbeitern eine geführte Experience zum Abschließen von Eingriffsanforderungen von Arbeitsbereich mithilfe des Playbooks Pre-Visit Management.                                                                  | <a href="#">Behandlungsanforderungen in verwalteten Arbeitsbereich</a>     | HCLS-Agent |
| Verwalten Sie Termine für die Planung einer Eingriffsanforderung im Arbeitsbereich.                                                                                                                                                           | <a href="#">Terminbuchungen für Eingriffsanforderungen verwalten</a>       | HCLS-Agent |

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Pre-Visit Management finden Sie unter [Pre-Visit Management konfigurieren](#).

### Pre-Visit Management Workflow-Szenario

Verwenden Sie die Anwendung Pre-Visit Management, um Aktivitäten vor dem Besuch für eine Eingriffsanforderung zu optimieren, einschließlich Patientenaufgaben, Genehmigungen, Vorautorisierung und Zeitplanung.

Szenario: Ein Arzt ordnet die Konsultation eines Patienten über ein EMR-System an. Wenn ein Eingriffsanforderungsfall in der Instanz Pre-Visit ManagementServiceNow erstellt wird, initiiert der Workflow [] ein Playbook, das für Eingriffsanforderungsfälle konfiguriert ist. Der Fall wird John Jason aus der Patientenservicegruppe zugewiesen.

Die folgende Grafik zeigt, wie die Anwendung Pre-Visit Management für die Verwaltung der Anforderung für einen Patienten nach einem koloskopierten Eingriff verwendet wird, wie im Szenario beschrieben.

Verwenden der Anwendung Pre-Visit Management zum Verwalten einer Eingriffsanforderung

# 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

Automatische Übersetzung

Im folgenden Workflow wird erläutert, wie verschiedene Benutzer die Anwendung Pre-Visit Management für das Vorgehen bei der Vorsorgeuntersuchung verwenden:

1. John verwendet Arbeitsbereich, um den Eingriffsanforderungsfall anzuzeigen.
2. In Arbeitsbereich kann John vollständige Informationen zum Patienten auf der Registerkarte **Patienteninformationen** anzeigen.

John validiert die Patientendetails, einschließlich der hinterlegten Versicherung, Kontaktinformationen und Krankengeschichte.

3. John ruft dann die Registerkarte „**Playbook**“ auf, um alle erforderlichen fallbezogenen Informationen anzuzeigen.

Das Layout eines Playbooks ermöglicht es Patientenbetreuern, sich auf die Schritte zu konzentrieren, für die sie verantwortlich sind, und bietet gleichzeitig vollständige Transparenz in den End-to-End-Prozesslebenszyklus.

4. Wie im Playbook aufgeführt, schließt John zuerst die Auftragsprüfung ab, indem er die folgenden Aufgaben ausführt:
  - a. Überprüft die Bestelldetails und holt zusätzliche Begründungen vom Arzt ein.
  - b. Markiert die Überprüfung als abgeschlossen.
5. Der Pre-Visit Management -Workflow weist dem Patienten automatisch Aufgaben zu und sendet eine E-Mail-Benachrichtigung über Aufgaben an den Patienten.
6. Der Patient meldet sich beim Patientenportal an und sieht die ausstehenden Aufgabenelemente.
7. Im Patientenportal führt der Patient die folgenden Aufgaben aus:
  - a. Öffnet die Datenschutzeinwilligung, überprüft sie und signiert sie.
  - b. Überprüft und bestätigt die Versicherungsinformationen.
8. Wie im Playbook aufgeführt, arbeitet John dann mit der Versicherungsgesellschaft zusammen und lässt die Vorautorisierung für den Patienten genehmigen, indem er die folgenden Aufgaben ausführt:
  - a. Erstellt eine Vorautorisierungsanforderung für den Eingriff.
  - b. Überprüft und bestätigt die vom Versicherungsunternehmen erhaltene Vorautorisierung.
9. Der Pre-Visit Management -Workflow löst eine weitere Aufgabe für die Planung des Eingriffs aus und weist diese Aufgabe aus der Eingriffsplanungsgruppe BenJackson zu.
10. Ben bucht dann einen Termin für den Patienten, indem er die folgenden Aufgaben ausführt:
  - a. Sie stimmt sich mit dem Patienten und dem Arzt ab, um den Eingriff zu planen.
  - b. Ruft die Registerkarte **Termin** in Arbeitsbereich auf und bucht einen Termin für den Patienten.
11. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird generiert und mit den Termindetails an den Patienten gesendet.
12. Der Verfahrensanforderungsfall wird auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

13. Drei Tage vor dem Eingriff weist der Pre-Visit Management -Workflow dem Patienten automatisch ein Aufgabenelement zum Überprüfen und Unterzeichnen der Eingriffseinwilligung zu und sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an den Patienten.
14. Der Patient meldet sich beim Patientenportal an, überprüft und übermittelt die Einwilligung zum Eingriff online.

## Pre-Visit Management konfigurieren

Richten Sie die Anwendung Pre-Visit Management ein, um Aktivitäten vor dem Besuch abzuschließen, die einem Eingriff zugeordnet sind.

### **i Hinweis:**

Die Anwendung Pre-Visit Management basiert auf [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#) und speichert alle Eingriffsanforderungen in der Tabelle „Eingriffsanforderungen“ [sn\_previsit\_procedure\_request].

Die folgende Tabelle bietet eine Übersicht über die für Pre-Visit Managementerforderlichen Konfigurationsaufgaben.

### Konfigurationsaufgaben für Pre-Visit Management

| Aufgabe                                                                                                                        | Beschreibung                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Pre-Visit Management installieren</a> an.                                                                          | Installieren Sie die Anwendung Pre-Visit Management, um Eingriffsanforderungen zu bearbeiten.                                                                                                      |
| <a href="#">Weisen Sie Pre-Visit Management Benutzern Rollen zu</a> an.                                                        | Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Pre-Visit Management zu steuern.                                                                       |
| <a href="#">Genehmigen Sie eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen für Pre-Visit Management</a> .                         | Genehmigen Sie eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen (RCA) für den Zugriff auf Dokumentvorlagen über die Anwendung Pre-Visit Management.                                                    |
| <a href="#">Bestimmen Sie, wer an der Terminbuchungsaufgabe für einen Eingriff arbeiten kann</a> .                             | Fügen Sie der Zuweisungsgruppe „Eingriffsplaner“ Benutzer hinzu, die an der Terminbuchungsaufgabe für einen Eingriff arbeiten können.                                                              |
| <a href="#">Konfigurieren Sie, wann das Einwilligungsformular für den Eingriff an einen Patienten gesendet werden soll</a> an. | Konfigurieren Sie die Anwendung Pre-Visit Management so, dass das Eingriffseinwilligungsdokument vor dem Eingriffstermin zur Überprüfung und Unterschrift an einen Patienten gesendet werden soll. |
| <a href="#">Geben Sie ein Aufgabenelement für Patienten</a> an.                                                                | Fügen Sie ein Aufgabenelement hinzu, das Patienten im Rahmen ihrer Planung vor dem Besuch abschließen müssen.                                                                                      |



**Konfigurationsaufgaben für Pre-Visit Management (Fortsetzung)**

| Aufgabe                                                                                                           | Beschreibung                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konfigurieren Sie die automatische Generierung von Dokumenten für eine Eingriffsanforderung.                      | Definieren Sie die Bedingungen für die automatische Generierung von Dokumenten für eine Eingriffsanforderung.                                                      |
| Konfigurieren Sie das Patientenportal, um ein Aufgabenmenüelement für Eingriffsanforderungsaufgaben hinzuzufügen. | Konfigurieren Sie das Patientenportal, um ein Menüelement hinzuzufügen, das alle Aufgabenelemente für Patienten auflistet.                                         |
| Konfigurieren Sie ein Playbook für Pre-Visit Management.                                                          | Konfigurieren Sie ein Playbook, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Lösung von Verfahrensanforderungsfällen bereitzustellen.                             |
| Konfigurieren Sie einen Pre-Visit Management E-Mail-Benachrichtigung.                                             | Konfigurieren Sie die Pre-Visit Management E-Mail-Benachrichtigungen, die an Patienten über Aktivitäten vor dem Besuch für Eingriffsanforderungen gesendet werden. |
| Bestimmen Sie zusätzliche Benutzerprofile.                                                                        | Bestimmen Sie, wer als Service Desk-Mitarbeiter-Connector oder Beitragender für Verfahrensanforderungsfälle fungieren kann.                                        |
| Richten Sie den Prozess für Beitragende ein, um einen Eingriffsanforderungsfall zu erstellen.                     | Richten Sie den Prozess zum Erstellen von Eingriffsanforderungsfällen in einem Service Portal ein.                                                                 |

**Pre-Visit Management installieren**

Sie können die Anwendung Pre-Visit Management (sn\_previsit) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

**Vorbereitungen**

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

Erforderliche Rolle: admin

**Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**

Die folgenden Elemente werden mit Pre-Visit Management installiert:

- Rollen
- Tabellen

- ServiceNow Store Anwendungen
- Geplante Aufgaben
- Business-Regeln

Weitere Informationen finden Sie unter [Mit Pre-Visit Management installierte Komponenten](#).

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Pre-Visit Management (sn\_previsit).

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

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

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

## Weisen Sie Pre-Visit Management Benutzern Rollen zu

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Pre-Visit Management zu steuern.

## Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Pre-Visit Management“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#).

Erforderliche Rolle: sn\_previsit.admin, sn\_hcls.admin oder admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Pre-Visit Management verwenden.

### Mit Pre-Visit Management installierte Rollen

| Rolle                            | Beschreibung                                                            | Enthält Rollen                   |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| sn_previsit.admin                | Verwaltet, die auf die Anwendung Pre-Visit Management zugreifen können. | sn_previsit.patent_service_agent |
| sn_previsit.patent_service_agent | Zeigt Verfahrensanforderungsfälle als                                   | sn_hcls.healthcare_agent         |

## Mit Pre-Visit Management installierte Rollen (Fortsetzung)

| Rolle                       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | Patientenservicevertreter an und erfüllt sie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| sn_previsit.case_creator    | Erstellt Verfahrensanforderungsfälle für alle zugeordneten Objekte.                                                                                                                                                                                                                                                                              | sn_previsit.case_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| sn_previsit.agent_connector | <p>Zeigt Verfahrensanforderungsfälle für alle zugeordneten Objekte an, erstellt und aktualisiert sie.</p> <p>Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Benutzer mit dem Agent Connector-Profil kombinieren. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Bestimmen zusätzlicher Benutzerprofile in Pre-Visit Management</a>.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.healthcare_agent</li> <li>• sn_previsit.sm_agent</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| sn_previsit.case_viewer     | Zeigt alle in der Anwendung verfügbaren Verfahrensanforderungsfälle an.                                                                                                                                                                                                                                                                          | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| sn_previsit.contributor     | <p>Erstellt Eingriffsanforderungsfälle für Patienten.</p> <p>Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Benutzer mit dem Profil „Beitragender“ kombinieren. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Bestimmen zusätzlicher Benutzerprofile in Pre-Visit Management</a>.</p>                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.path_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_viewer</li> <li>• sn_previsit.case_viewer</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer</li> <li>• sn_previsit.case_creator</li> </ul> |
| sn_previsit.sm_agent        | Greift als Patientenservicevertreter auf alle Daten im Zusammenhang mit                                                                                                                                                                                                                                                                          | sn_previsit.case_creator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Automatische Übersetzung

## Mit Pre-Visit Management installierte Rollen (Fortsetzung)

| Rolle | Beschreibung                                | Enthält Rollen |
|-------|---------------------------------------------|----------------|
|       | Eingriffsanforderungen zu und zeigt sie an. |                |

### Prozedur

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

- [Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Benutzer](#) finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter [Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe](#).

### Eingeschränkte Aufruferzugriffsberechtigungen für werden genehmigt Pre-Visit Management

Genehmigen Sie eingeschränkte Aufruferzugriffsberechtigungen (RCA) für den Zugriff auf Dokumentvorlagen über die Anwendung Pre-Visit Management.

Um über die Anwendung Pre-Visit Management auf Dokumentvorlagen zuzugreifen, müssen Sie als Administrator die erforderlichen RCA-Berechtigungen genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Eingeschränkte Aufruferzugriffsberechtigungen für werden genehmigt Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences](#).

### Bestimmen Sie, wer an der Terminbuchungsaufgabe für einen Eingriff arbeiten kann

Fügen Sie der Zuweisungsgruppe „Eingriffsplaner“ Benutzer hinzu, die an der Terminbuchungsaufgabe für einen Eingriff arbeiten können.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user\_admin oder admin

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Gruppen**.
2. Suchen Sie in der Spalte **Name** der Gruppenliste nach Procedure Scheduler.
3. Klicken Sie in der Spalte **Name** auf **Verfahrensplaner**.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Gruppenmitglieder“ auf **Bearbeiten**.
5. Verschieben Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die Benutzer, die einen Eingriff planen würden, aus den verfügbaren Benutzern in der Spalte **Sammlung** in die Spalte **Gruppenmitgliederliste**.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

### Zugehörige Informationen

[Gruppen](#)

### Konfigurieren Sie, wann das Einwilligungsförmular für den Eingriff an einen Patienten gesendet werden soll

Konfigurieren Sie die Anwendung Pre-Visit Management so, dass das Eingriffseinwilligungsdokument vor dem Eingriffstermin zur Überprüfung und Unterschrift an einen Patienten gesendet werden soll.

## Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Pre-Visit Management“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: sn\_previsit.admin oder admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist die geplante Aufgabe *Send procedure consent schedule* so konfiguriert, dass das Eingriffseinwilligungsdokument automatisch an einen Patienten gesendet wird. Die Vorlaufzeit für das Senden des Dokuments wird in der Eigenschaft *sn\_previsit.procedure\_consent\_lead\_time* festgelegt. Sie können diese Eigenschaft konfigurieren, um anzugeben, wann das Eingriffseinwilligungsdokument an einen Patienten gesendet werden soll.

## Prozedur

1. Geben Sie *sys\_properties.list* im Navigationsfilter ein, und öffnen Sie dann die Eigenschaft *sn\_previsit.procedure\_consent\_lead\_time*.
2. Geben Sie im Feld **Wert** einen numerischen Wert ein, der die Anzahl der Tage vor dem Eingriffstermin angibt, wenn das Einwilligungsförmular für den Eingriff zur Überprüfung oder Unterschrift an den Patienten gesendet wird.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

## Zugehörige Informationen

[Pre-Visit Management -Eigenschaften](#)

## Aufgabenelemente für Patienten in angeben Pre-Visit Management

Fügen Sie ein Aufgabenelement hinzu, das Patienten im Rahmen ihrer Planung vor dem Besuch abschließen müssen.

Mit der Anwendung Pre-Visit Management können Patienten in der Aufgabenliste ihres Patientenportals die Datenschutzeinwilligung und die Verfahrenseinwilligung ausfüllen und ihre Versicherungsinformationen überprüfen. Standardmäßig werden die Aufgabenelemente für Patienten in der Eigenschaft *sn\_hcls.to.do.tasks.list* konfiguriert.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie die Eigenschaft *sn\_hcls.to.do.tasks.list* konfigurieren, um Aufgabentabellen als Aufgabenelemente für Patienten hinzuzufügen. Die Eigenschaft ist mit der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter [Geben Sie ein Aufgabenelement für Patienten an](#).

## Automatische Generierung von Dokumenten für Eingriffsanforderungen konfigurieren

Sie können die Bedingungen für die automatische Generierung von Dokumenten für eine Eingriffsanforderung definieren.

Standardmäßig werden Datenschutzeinwilligungs- und Verfahrenseinwilligungsdokumente automatisch für Verfahrensanforderungen mit dem Workflow Pre-Visit Management generiert. Sie können jedoch basierend auf Ihren Workflow-Anforderungen vorab ausgefüllte und wiederverwendbare Dokumentvorlagen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

Das Datenschutzeinwilligungsdokument wird automatisch für die Verfahrensanforderungsfälle ausgelöst. Die Entscheidungsregel **Datenschutzeinwilligung**

**auswählen** generiert das Datenschutzeinwilligungsdokument, wenn die Aufgabe zur Überprüfung der Eingriffsanforderung im Playbook für Pre-Visit Management auf **Abgeschlossen** von einem Patientenservicevertreter festgelegt wird.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie Entscheidungstabellen in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Alle > HCLS-Servicemanagement > Administration >**

**Dokumententscheidungen.** Weitere Informationen finden Sie unter [Automatische Generierung von Dokumenten für Gesundheitsfälle konfigurieren](#).

Das Dokument der Eingriffseinwilligung wird mit der regelmäßigen Aufgabe „Zeitplan der **Eingriffsgenehmigung** senden“ an Patienten gesendet. Standardmäßig sendet der Planer das Eingriffseinwilligungsdokument drei Tage vor dem Buchungsdatum des Eingriffstermins an die Patienten. Als Benutzer mit der Rolle „sn\_previsit.admin“ können Sie die regelmäßige Aufgabe „**Zeitplan für Verfahrenseinwilligung senden**“ konfigurieren, um den Zeitplan zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie, wann das Einwilligungsförmular für den Eingriff an einen Patienten gesendet werden soll](#).

### **Konfigurieren des Patientenportals zum Hinzufügen eines Aufgabenmenüelements für Eingriffsanforderungsaufgaben**

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

Standardmäßig ist das Widget „HCLS-Aufgaben“ (hcls-todo-list) in der Seite „hcls\_todos“ enthalten, die mit der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core bereitgestellt wird. Die Seite hcls\_todos ist so vorkonfiguriert, dass Aufgabenelemente für Patienten angezeigt werden. Sie können dem Headermenü des Patientenportals ein Menüelement hinzufügen, um auf die Seite hcls\_todos zuzugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie das Service Portal, um ein Aufgabenmenüelement zum Abschließen von Aufgaben im Zusammenhang mit der Gesundheitsfürsorge hinzuzufügen](#).

### **Konfigurieren von Playbooks für Pre-Visit Management**

Konfigurieren Sie ein Playbook, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Lösung von Verfahrensanforderungsfällen bereitzustellen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie ein Playbook mit Playbookserstellen, einer Funktion von Now Platform®. Weitere Informationen finden Sie unter [Prozessautomatisierungs-Designer](#) .

Die Playbooks in der Anwendung Pre-Visit Management verwenden die Playbook-Experience von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Standardmäßig enthält die Anwendung Pre-Visit Management ein Playbook zur Unterstützung von Patientenbetreuern bei der Lösung von Fällen für Eingriffsanforderung.

Konfigurieren Sie ein Playbook, indem Sie zu navigieren **Alle > Prozessautomatisierung > Prozessautomatisierungs-Designer**. Sie können entweder eine vorhandene Prozessdefinition auswählen oder eine neue Prozessdefinition für das Playbook erstellen, das Eingriffsanforderungsfällen zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Prozessdefinitionen](#) .

### **Hinweis:**

Stellen Sie beim Konfigurieren einer Prozessdefinition für das Playbook, das Verfahrensanforderungsfällen zugeordnet ist, sicher, dass der Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Pre-Visit Management oder Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

## Pre-Visit Management E-Mail-Benachrichtigungen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Pre-Visit Management E-Mail-Benachrichtigungen, die an Patienten über Aktivitäten vor dem Besuch für Eingriffsanforderungen gesendet werden.

Pre-Visit Management enthält die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen.

### Pre-Visit Management E-Mail-Benachrichtigungen

| Benachrichtigung              | Bedingung                                                                          | Empfänger |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Patientenaufgaben             | Ein Eingriffsanforderungsfall wurde von einem Patientenservicevertreter überprüft. | Patient   |
| Patientenaufgaben: zugewiesen | Für den Patienten wurde eine Dokumentaufgabe erstellt.                             | Patient   |
| Patiententermin gebucht       | Ein Termin für den Eingriff wird für den Patienten gebucht.                        | Patient   |

Als Benutzer mit der Rolle sn\_previsit.admin können Sie die E-Mail-Benachrichtigungen für die Anwendung Pre-Visit Management konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**. Weitere Informationen zum Bearbeiten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen [erstellen](#) .

### Bestimmen zusätzlicher Benutzerprofile in Pre-Visit Management

Sie können festlegen, wer in der Anwendung Pre-Visit Management als Connector für Service Desk-Mitarbeiter oder Beitragender für Verfahrensanforderungsfälle fungieren kann.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie Connector-Profile für Beitragende und Service Desk-Mitarbeiter mit der gewünschten Zugriffsebene für Verfahrensanforderungsfälle, Fallaufgaben und andere fallbezogene Informationen erstellen.

Die mit der Anwendung Pre-Visit Management installierten Rollen sn\_previsit.contributor und sn\_previsit.agent\_connector stellen die folgenden Benutzerprofile bereit:

- [Agent-Connector](#)
- [Beitragender](#)

### Agent-Connector

Ein Agent Connector in der Anwendung Pre-Visit Management fungiert als Erfüller, der Verfahrensanforderungsfälle und -aufgaben erstellen, aktualisieren und schließen kann.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie bestimmen, wer als Agent Connector für die Verfahrensanforderungsfälle fungieren kann, indem Sie die Rolle sn\_previsit.agent\_connector und andere Agent-spezifische Rollen einer Gruppe zuweisen und die Gruppe dann dem Benutzer mit zuweisen Agent Connector-Profil Informationen



zum Zuweisen von Rollen zu einer Gruppe finden Sie unter [Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe](#) .

In der folgenden Tabelle wird das Standortmitarbeiterprofil im Anwendungsbereich Pre-Visit Management beschrieben, das Sie als Beispiel für die Kombination der Rolle „sn\_previsit.agent\_connector“ mit den [Rollen des Branchendatenmodells](#)  in der Anwendung CSM verwenden können.

### Beispiel für Agent Connector-Profil für Pre-Visit Management

| Profil         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Zugewiesene Rollen                                                             |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Standort-Agent | <p>Erstellt und erfüllt Verfahrensanforderungsfälle am Geschäftsstandort des Service Desk-Mitarbeiters.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um Verfahrensanforderungsfälle für eine Serviceorganisation (Geschäftsstandort) zu erstellen, muss ein Benutzer mit dem Profil „Standortmitarbeiter“ Mitglied der Serviceorganisation sein und dem Zuständigkeitstyp „Service Desk-Mitarbeiter des <b>Standortverbrauchers</b>“ zugewiesen sein. Die Zuordnung einer Serviceorganisation und ihrer Mitglieder ist in der Tabelle „Mitglied der Serviceorganisation“ [sn_csm_service_organization_member] enthalten.</p> | sn_previsit.agent_connector und sn_customerservice.svc_location_consumer_agent |

### Beitragender

Ein Beitragender in der Anwendung Pre-Visit Management fungiert als anfordernde Person, die Verfahrensanforderungsfälle erstellen und lesen kann.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie bestimmen, wer als Beitragender zu den Verfahrensanforderungsfällen fungieren kann, indem Sie die Rolle „sn\_previsit.contributor“ und andere Rollen für Beitragende einer Gruppe zuweisen und die Gruppe dann dem Benutzer mit dem Profil „Beitragender“ zuweisen. Informationen zum Zuweisen von Rollen zu einer Gruppe finden Sie unter [Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe](#) .

In der folgenden Tabelle werden verschiedene Beitragende-Profile im Anwendungsbereich Pre-Visit Management beschrieben, die Sie als Beispiel für die Kombination der Rolle sn\_previsit.contributor mit den [Beitragenden-Rollen](#)  in der Anwendung CSM verwenden können.



## Beispiele für Beitragende für Pre-Visit Management

| Profil                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Zugewiesene Rollen                                                                                                       |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beitragender zu Beziehungen | <p>Erstellt Eingriffsanforderungsfälle nur für die Patienten, mit denen eine Beziehung hergestellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Beziehungen erstellen</a> .</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um Eingriffsanforderungen für einen Patienten zu erstellen, muss ein Benutzer mit dem Profil „Beitragender zur Beziehung“ eine Beziehung zu dem Patienten haben, die in der Tabelle „Mitglied des Verbraucherteams“ [sn_customer_rel_consumer_to_user_list] enthalten ist, und den Verantwortlichkeitstyp „<b>Beziehungsmanager</b>“.</p>                                                                                                           | sn_previsit.contributor und sn_customerservice.relationship_contributor                                                  |
| Beitragender des Patienten  | Erstellt Eingriffsanforderungsfälle für alle Patienten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | sn_previsit.contributor und sn_customerservice.consumer_contributor                                                      |
| Beitragender am Standort    | <p>Erstellt Eingriffsanforderungsfälle für alle Patienten in einer bestimmten Serviceorganisation (Geschäftsstandort), der der Benutzer als Serviceorganisationsmitglied zugeordnet ist.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um Verfahrensanforderungsfälle für eine Serviceorganisation (Geschäftsstandort) zu erstellen, muss ein Benutzer mit dem Profil „Beitragender am Standort“ Mitglied der Serviceorganisation sein und dem Verantwortungstyp „<b>Beitragender am Standort</b>“ zugewiesen sein. Die Zuordnung einer Serviceorganisation und ihrer Mitglieder ist in der Tabelle „Mitglied der Serviceorganisation“ [sn_csm_service_organization_member] enthalten.</p> | sn_previsit.contributor, sn_customerservice.service_organization_contributor und sn_customerservice.consumer_contributor |

Automatische Übersetzung

## Einrichten des Prozesses zum Erstellen von Verfahrensanforderungsfällen als Beitragender

Richten Sie den Prozess für Benutzer mit dem Profil „Beitragender“ ein, um Verfahrensanforderungsfälle in einem Serviceportal zu erstellen.

Wenn das Plugin „CSM Contributor User“ (com.snc.csm\_contributor\_user) zusätzlich zur Anwendung *Create a procedure request case* Pre-Visit Management installiert wird, ist der

Datensatzersteller [] im Menü „Fall“ auf der Seite „ Consumer Service Portal “ verfügbar, um Fälle für Verfahrensanforderungen zu erstellen. Zum Aktivieren von Benutzern mit [Rollen für Beitragende in CSM](#) [2]. Zum Erstellen von Fällen für Verfahrensanforderungen können Sie den Standard-Datensatzersteller verwenden oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen.

Als Administrator können Sie den Datensatzersteller zum Erstellen von Fällen für Verfahrensanforderungen in einen Servicekatalog einbeziehen und den Servicekatalog als Modul auf der Seite „ Consumer Service Portal “ anzeigen. Benutzer mit dem Profil „Beitragender“ können dann das Modul verwenden, um Fälle für Verfahrensanforderungen zu erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Datensatzersteller](#) [2] und [Servicekatalog einrichten](#) [2] .

## Erstellen von Verfahrensanforderungsfällen als Beitragender

Erstellen Sie als Benutzer mit dem Profil „Beitragender“ Verfahrensanforderungsfälle für Ihre Patienten aus einem Service Portal.

Ihr Administrator kann die Option zum Erstellen von Fällen für Verfahrensanforderungen konfigurieren. Standardmäßig ist die Option im Menü „Fall“ auf der Seite „ Consumer Service Portal “ verfügbar. Wenn Sie die haben [Rolle „Beitragender“ in CSM](#) [2] , können Sie die Option zum Erstellen von Fällen für Verfahrensanforderungen aus Ihrem Consumer Service Portalverwenden.

## Behandlungsanforderungen in verwalten Arbeitsbereich

Als Patientenservicevertreter können Sie mit Arbeitsbereich Eingriffsanforderungen verwalten und planen.

### Verfahrensanforderungsarbeitsbereich, der Aufgaben verwaltet

| Aufgabe                                                                                                     | Beschreibung                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Greifen Sie auf den Arbeitsbereich zu.</a>                                                      | Verwenden Sie die Homepage in Arbeitsbereich für Eingriffsanforderungen, um Fälle von Eingriffsanforderungen schnell zu scannen und darauf zuzugreifen.                                 |
| <a href="#">Zeigen Sie einen Verfahrensanforderungsfall in an Arbeitsbereich an.</a>                        | Zeigen Sie einen Eingriffsanforderungsfall in Arbeitsbereich an, um die Aktivitäten des Patienten vor dem Besuch für einen Eingriff abzuschließen.                                      |
| <a href="#">Zeigen Sie Patienteninformationen für einen Eingriffsanforderungsfall in an Arbeitsbereich.</a> | Zeigen Sie die Details eines Patienten in Arbeitsbereich an.                                                                                                                            |
| <a href="#">Arbeiten Sie in an einem Verfahrensanforderungsfall Arbeitsbereich.</a>                         | Verwenden Sie das mit der Anwendung Pre-Visit Management verfügbare Playbook, um Fälle von Eingriffsanforderung zu verwalten und einen Eingriff mit hohem Wert für Patienten zu planen. |

**Verfahrensanforderungsarbeitsbereich, der Aufgaben verwaltet (Fortsetzung)**

| Aufgabe                                        | Beschreibung                                                                               |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Verwalten Sie Terminbuchungen.</a> | Verwalten Sie Termine für eine Eingriffsanforderung in der Anwendung Pre-Visit Management. |

**Anzeigen der Zielseite für Verfahrensanforderungsfälle in Arbeitsbereich**

Als Patientenservicevertreter können Sie die Zielseite von Arbeitsbereich verwenden, um Verfahrensanforderungsfälle schnell zu scannen und darauf zuzugreifen.

Die Zielseite von Arbeitsbereich bietet eine Übersicht über die Ihnen und Ihren Gruppen zugewiesenen Verfahrensanforderungsfälle.

**Erforderliche Rolle**

Patientenbetreuer müssen über die Rolle `sn_previsit.patent_service_agent` oder `sn_hcls.manager` verfügen, um Arbeitsbereich verwenden zu können. Weitere Informationen finden Sie unter [Weisen Sie Pre-Visit Management Benutzern Rollen zu](#).

**Zielseite aufrufen und verwenden**

Um auf Arbeitsbereich zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > *Pre-Visit Management* > **Arbeitsbereich**.

Die Zielseite Arbeitsbereich enthält Komponenten, die Informationen zu Verfahrensanforderungen anzeigen, sowie Visualisierungen, die die Komponentendaten weiter aufschlüsseln. Jede Visualisierung ist mit einer Datenquelle verbunden. Beispielsweise enthält die Komponente „Neue Fälle“ Visualisierungen für neue Fälle.

Als Patientenservicevertreter können Sie die folgenden Aufgaben über die Zielseite von Arbeitsbereich ausführen:

- Zeigen Sie die Fall- oder Aufgabeninformationen an, die in jeder Komponente angezeigt werden.
- Einen Drill in jede Komponente ausführen, um die Fall-Liste hinter der Einzelpunktzahl anzuzeigen.
- Zu einzelnen Datensätzen aus den Falllisten navigieren.

**Anzeigen von Daten**

Die Zielseite Arbeitsbereich für Eingriffsanforderungsfälle ist identisch mit der Zielseite von Arbeitsbereich für alle Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen, einschließlich Fällen, die für die Bearbeitung von Eingriffsanforderungen erstellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen der Zielseite für Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen in Arbeitsbereich](#).

** Hinweis:**

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

## Zeigen Sie einen Verfahrensanforderungsfall in an Arbeitsbereich

Zeigen Sie einen Eingriffsanforderungsfall in Arbeitsbereich an, um die Aktivitäten des Patienten vor dem Besuch für einen Eingriff abzuschließen.

### Vorbereitungen

Sie müssen Zugriff auf Verfahrensanforderungsfälle haben.

Erforderliche Rolle: sn\_hcls.manager oder sn\_previsit.patent\_service\_agent

### Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > Pre-Visit Management > Arbeitsbereich**.
2. Verfahrensanforderungsfälle anzeigen, die Ihnen oder Ihren Gruppen zugewiesen sind.
  - Zeigen Sie Ihnen zugewiesene Verfahrensanforderungsfälle an, indem Sie zu navigieren **Lists > Verfahrensanforderung > Meine Fälle**.
  - Zeigen Sie alle Ihnen zugewiesenen offenen Verfahrensanforderungsfälle an, indem Sie zu navigieren **Lists > Verfahrensanforderung > Meine offenen Elemente**.
  - Zeigen Sie Verfahrensanforderungsfälle an, die zu Ihren Gruppen gehören, aber niemandem zugewiesen wurden, indem Sie zu navigieren **Lists > Verfahrensanforderung > Nicht zugewiesen für meine Gruppen**.
  - Zeigen Sie alle Verfahrensanforderungsfälle an, indem Sie zu navigieren **Lists > Verfahrensanforderung > Alle**.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, den Sie anzeigen möchten.

### Ergebnisse

Die ausgewählte Verfahrensanforderungsfallseite wird auf einer anderen Registerkarte in Arbeitsbereich geöffnet und zeigt die folgenden Komponenten:

- Playbook
- Details
- Patienteninformationen
- Aufgaben
- Termine
- Voraufordernungsanforderungen
- E-Mails
- Aufgaben-SLAs

Ein Eingriffsanforderungsfall basiert auf einem Gesundheitsfall, der stattdessen auf einem Kundenservicefall basiert. Abhängig von den von Ihrem Administrator vorgenommenen Konfigurationen und Ihrer Rolle werden möglicherweise zusätzliche Registerkarten ähnlich einem Kundenservicefall für den Verfahrensanforderungsfall angezeigt.

### Hinweis:

Das Feld „**Patient**“ ist für einen Eingriffsanforderungsfall obligatorisch.

Weitere Informationen zu Registerkarten, die für einen Kundenservicefall verfügbar sind, finden Sie unter [Formular „Kundenservicefall“](#) .

## Nächste Maßnahme

Sie können die Registerkarte **Patienteninformationen** in Arbeitsbereich auswählen, um Patientendetails anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen von Patienteninformationen für eine Eingriffsanforderung in Arbeitsbereich](#).

## Anzeigen von Patienteninformationen für eine Eingriffsanforderung in Arbeitsbereich

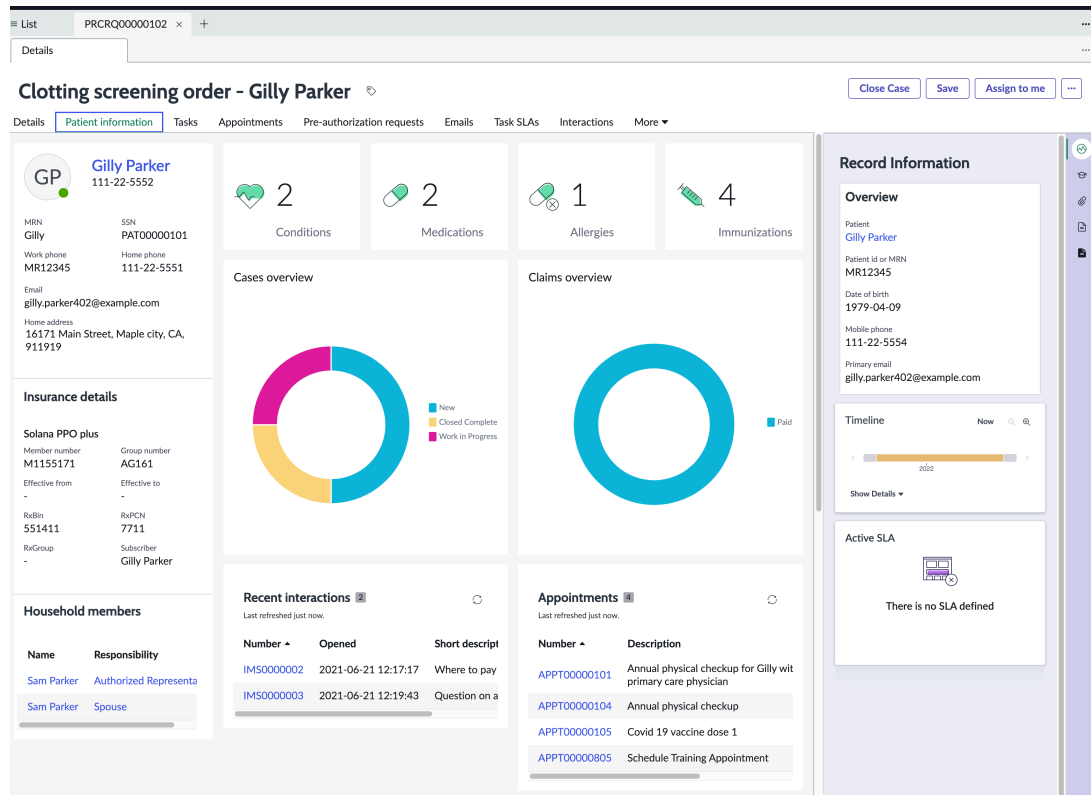
Mit der 360-Grad-Ansicht eines Patienten in Arbeitsbereich können Sie jederzeit auf die Patientendetails zugreifen, um Eingriffsanforderungsfälle abzuschließen.

Die Registerkarte **Patienteninformationen** in Arbeitsbereich enthält mehrere Details zu einem Patienten und ermöglicht eine 360-Grad-Ansicht des Patienten. Die Registerkarte wird in Arbeitsbereich für Eingriffsanforderungsfälle angezeigt.

### Hinweis:

Ihr Administrator kann Arbeitsbereich so konfigurieren, dass die Patienteninformationen mithilfe von UI Builder geändert werden. In diesem Thema wird die Standardansicht für Patienteninformationen erläutert. Weitere Informationen zu UI Builder finden Sie unter [UI Builder](#).

### Patienteninformationen



## Patienteninformationen, die für einen Eingriffsanforderungsfall angezeigt werden

| Details              | Beschreibung                                                                                                                                               |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personendetails      | Persönliche Details des Patienten, einschließlich Name, Geburtsdatum, Sozialversicherungsnummer (SSN), private Telefonnummer, E-Mail-ID und Privatadresse. |
| Versicherungsdetails | Versicherungsdetails des Patienten, einschließlich Mitgliedsnummer, Gültig-ab-Datum, RxBin-Nummer, RxGroup-                                                |

## Patienteninformationen, die für einen Eingriffsanforderungsfall angezeigt werden (Fortsetzung)

| Details                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | Nummer, Gruppennummer, Gültig-bis-Datum, RxPCN-Nummer und Name des Abonnenten.                                                                                                                                   |
| Mitglieder des Haushalts | Mitglieder des Haushalts, die dem Patienten zugeordnet sind<br><br>Klicken Sie auf den Namen oder die Zuständigkeit des Mitglieds, um die Beziehungsdetails des Haushaltsmitglieds mit dem Patienten anzuzeigen. |
| Regeln                   | Anzahl der beim Patienten beobachteten Gesundheitsbedingungen.<br><br>Klicken Sie auf die Zahl, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Bedingungen anzuzeigen.                                             |
| Medikamente              | Anzahl der vom Patienten eingenommenen Medikamente<br><br>Klicken Sie auf die Zahl, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Medikamente anzuzeigen.                                                         |
| Allergien                | Anzahl der beim Patienten beobachteten Allergien<br><br>Klicken Sie auf die Zahl, um eine Liste der Allergien anzuzeigen, die dem Patienten zugeordnet sind.                                                     |
| Immunisierungen          | Anzahl der für den Patienten verabreichten Impfstoffe.<br><br>Klicken Sie auf die Zahl, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Immunisierungen anzuzeigen.                                                 |
| Fallübersicht            | Ringdiagramm, das dem Patienten zugeordnete Eingriffsanforderungsfälle nach Status anzeigt.<br><br>Klicken Sie auf ein Statussegment, um eine Liste der Fälle in diesem Status anzuzeigen.                       |
| Anspruchsübersicht       | Ringdiagramm, das dem Patienten zugeordnete Ansprüche nach Status anzeigt.<br><br>Klicken Sie auf ein Statussegment, um eine Liste der Ansprüche in diesem Status anzuzeigen.                                    |
| Letzte Interaktionen     | Liste der Interaktionen, die für den Patienten erstellt wurden<br><br>Klicken Sie auf eine Interaktionsnummer, um weitere Details zur Interaktion anzuzeigen.                                                    |

## Patienteninformationen, die für einen Eingriffsanforderungsfall angezeigt werden (Fortsetzung)

| Details                | Beschreibung                                                                                                                                                               |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Termine                | Liste der für den Patienten geplanten Termine<br><br>Klicken Sie auf eine Terminnummer, um weitere Details zum Termin anzuzeigen.                                          |
| Datensatzinformationen | Kontextabhängiger Seitenbereich, der zum Anzeigen einer Übersicht über einen Patientendatensatz, die Fallzeitleiste und alle mit dem Fall verknüpften SLAs verwendet wird. |
| Agent Assist           | Kontextbezogener Seitenbereich, der für die Suche nach Fällen verwendet wird. Standardmäßig enthalten die verfügbaren Suchquellen Eingriffsanforderungsfälle.              |

### An einem Verfahrensanforderungsfall in arbeiten Arbeitsbereich

Verwenden Sie das mit der Anwendung Pre-Visit Management verfügbare Playbook, um Fälle von Eingriffsanforderung zu verwalten und einen Eingriff mit hohem Wert für Patienten zu planen.

Die Playbook-Experience bietet Erfüllern Einblick in geschäftsübergreifende Workflows und die umsetzbaren Aktivitäten, die zum Abschließen dieser Workflows verwendet werden. Wenn die Playbook-Experience mit Arbeitsbereich in Pre-Visit Management aktiviert wird, wird die Registerkarte „**Playbook**“ für einen Eingriffsanforderungsfall angezeigt. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter [Mit Playbook](#)  interagieren.

Als Patientenservicevertreter mit der Ihnen zugewiesenen Rolle `sn_previsit.patent_service_agent` können Sie das Playbook verwenden, um alle Aktivitäten vor dem Besuch für einen Patienten abzuschließen. Sie können in Ihrem Arbeitsbereich auf die Registerkarte „**Playbook**“ zugreifen, wenn Ihnen ein Eingriffsanforderungsfall zugewiesen wird. Der Workflow Pre-Visit Management füllt die Falldaten für alle gestarteten Aktivitäten auf der Registerkarte „**Playbook**“. Sie können eine Phase im Playbook auswählen, um die mit der Phase verknüpften Aktivitäten abzuschließen.

Standardmäßig stehen Ihnen als Patientenservicevertreter mit der Rolle „`sn_previsit.patent_service_agent`“ auf der Registerkarte „**Playbook**“ des Arbeitsbereichs „Eingriffsanforderung“ die folgenden Phasen zur Verfügung.

### Pre-Visit Management Playbook-Phasen

| Stufe              | Beschreibung                                                                       |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Aufnahme           | Schließen Sie die ersten Aktivitäten zur Überprüfung der Verfahrensreihenfolge ab. |
| Vorautorisierungen | Erfassen Sie Vorautorisierungsdetails für Nachverfolgungs- und Auditzwecke.        |



## Pre-Visit Management Playbook-Phasen (Fortsetzung)

| Stufe               | Beschreibung                                                                                                                      |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zeitplanverfahren   | Überprüfen Sie die für den Eingriff erstellten Termine.                                                                           |
| Lösen und schließen | Warten Sie, bis alle untergeordneten Aktivitäten abgeschlossen sind, damit die Eingriffsanforderung automatisch geschlossen wird. |

### Hinweis:

Vor dem Terminidatum weist der Workflow Pre-Visit Management die Aufgabe automatisch dem Patienten zur Überprüfung und Unterzeichnung der Eingriffseinwilligung zu und sendet außerdem eine E-Mail-Benachrichtigung über die Aufgabe an den Patienten. Der Tag, an dem das Einwilligungsformular für den Eingriff gesendet werden soll, wird vom Administrator konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie, wann das Einwilligungsformular für den Eingriff an einen Patienten gesendet werden soll](#).

## Abschluss der ersten Überprüfungsaktivitäten

**Führen Sie** in der Aufnahmephase des Playbooks die folgenden Aktivitäten aus:

- 1. Reihenfolge überprüfen:** Überprüfen Sie eine Behandlungsanforderungsreihenfolge für einen Patienten. Wenn die Überprüfungsauftragsaktivität auf „Abgeschlossen“ festgelegt ist, weist der Pre-Visit Management -Workflow dem Patienten automatisch Aufgaben zu und sendet eine E-Mail-Benachrichtigung über Aufgabenelemente an den Patienten.
- 2. Patientenaufgaben:** Überprüfen Sie den Status von Aufgabenelementen für eine dem Patienten zugewiesene Eingriffsanforderung. Standardmäßig sind die für die Patienten konfigurierten Aufgabenelemente die Überprüfung ihrer Versicherungsinformationen und das Unterzeichnen des Datenschutzeinwilligungsformulars.
- 3. Versicherungüberprüfen:** Erfassen oder überprüfen Sie die Versicherungsinformationen des Patienten.

Als Patientenservicevertreter können Sie sich direkt an den Patienten wenden, um die Zahlungsinformationen der Versicherung zu überprüfen. Sie können die Versicherungszahlungsinformationen aus der Aktivität „**Versicherung** überprüfen“ des Playbooks für Pre-Visit Management in Ihrem Arbeitsbereich eingeben oder überprüfen und die Aktivität abschließend als abgeschlossen markieren. Das Formular „Zahlungsinformationen überprüfen“ enthält auch die Details zum Zahlungstyp des Verfahrens. Eine Vorautorisierung ist nur bei der Zahlungsart „Versicherung“ erforderlich. Wenn die Zahlungsart Selbstzahlung ausgewählt ist, wird die Phase „**Vorautorisierungen**“ automatisch aus dem Playbook Pre-Visit Management entfernt.

### Hinweis:

Ein Patient kann auch über sein Patientenportal auf die Aufgabenliste zugreifen und die Aktivität „Verifizierung der Versicherungsinformationen“ abschließen. Nachdem der Patient die Aufgabe für die Versicherungszahlungsinformationen abgeschlossen hat, wird die Aktivität „**Versicherung**überprüfen“ automatisch auf „**Ausstehende Prüfung**“ gesetzt. Als Patientenservicevertreter können Sie dann die Aktivität „**Versicherung überprüfen**“ im Playbook als abgeschlossen markieren.

- 4. Patienteneinwilligung überprüfen:** Überprüfen Sie den Status des Ausfüllens des dem Patienten zugewiesenen Patienteneinwilligungsformulars. Nachdem der Patient das Aufgabenelement für das Einwilligungsformular ausgefüllt hat, wird die Einwilligung in



der Aktivität aufgelistet. Als Patientenservicevertreter können Sie dann die Einwilligung überprüfen und die Aktivität **Patienteneinwilligung** überprüfen markieren, um sie im Playbook abzuschließen.

## Abschluss der Vorautorisierungsaktivitäten

Führen Sie in der Phase „**Vorautorisierungen**“ des Playbooks die folgenden Aktivitäten aus:

- 1. Vorautorisierung erstellen:** Geben Sie die Referenznummer der Vorautorisierung ein, die vom Versicherungsunternehmen angegeben wurde.
- 2. Vorautorisierung überprüfen:** Erfassen Sie den endgültigen Status der Vorautorisierung, die Genehmigungs- oder Ablehnungsgründe und andere Details für Audit-Zwecke.

## Termine für Eingriffe werden überprüft

Schließen Sie in der **Verfahrensphase „Zeitplan“** die Aktivität **„Termine überprüfen“** ab.

Erst nachdem die Details des gebuchten Termins mithilfe der UI-Aktion **Termin erstellen** eingegeben wurden, kann der Patientenservicevertreter die Termindetails überprüfen und die Aktivität **Termine überprüfen** der **Verfahrensphase „Zeitplan“** im Playbook Pre-Visit Management als abgeschlossen markieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Terminbuchungen für Eingriffsanforderungen verwalten](#).

### Hinweis:

Nach Abschluss der Phase „**Zeitplanverfahren**“ wird die Phase **„Lösen und schließen“** automatisch ausgeführt.

## Die Verfahrensanforderung wird geschlossen

Die Phase **„Lösen und schließen“** wird automatisch geschlossen, wenn alle untergeordneten Aktivitäten, die einem Eingriffsanforderungsfall zugeordnet sind, abgeschlossen sind.

### Terminbuchungen für Eingriffsanforderungen verwalten

Verwalten Sie Termine in der Anwendung Pre-Visit Management, um einen Eingriff für einen Patienten zu bestätigen und zu planen.

Nachdem ein Eingriffsanforderungsauftrag von einem Patientenservicevertreter im Pre-Visit Management -Playbook überprüft wurde, löst der Pre-Visit Management -Workflow eine Terminbuchungsaufgabe für einen Service Desk-Mitarbeiter der Verfahrensplanung aus. Ein Service Desk-Mitarbeiter für die Verfahrensplanung ist ein Benutzer mit der Rolle „sn\_previsit.patent\_service\_agent“, der der Zuweisungsgruppe „Verfahrensplaner“ hinzugefügt wurde.

Als Verfahrensplaner-Mitarbeiter führen Sie die folgenden Aufgaben aus:

- 1. Sicherstellen, dass ein Termin für den Eingriff gebucht wird,** indem Sie entweder direkt mit dem Patienten zusammenarbeiten oder die Details des gebuchten Termins erfassen; Zum Beispiel aus einem Planungssystem einer Drittpartei oder einem EMR-System.
- 2. Erfassen Sie die Details des gebuchten Termins in Ihrer Instanz ServiceNow,** indem Sie die UI-Aktion **Termin erstellen** in der Anwendung Pre-Visit Management verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Buchen Sie einen Termin für eine Eingriffsanforderung](#).

## Hinweis:

Erst nachdem die Details des gebuchten Termins mithilfe der UI-Aktion **Termin erstellen** eingegeben wurden, kann der Patientenservicevertreter die Termindetails überprüfen und die Aktivität **Termine** überprüfen der **Verfahrensphase „Zeitplan“** im Playbook Pre-Visit Management als abgeschlossen markieren. Weitere Informationen finden Sie unter [An einem Verfahrensanforderungsfall in arbeiten Arbeitsbereich](#).

## Buchen Sie einen Termin für eine Eingriffsanforderung

Buchen Sie einen Termin für eine Eingriffsanforderung im Arbeitsbereich.

### Vorbereitungen

Bestimmen Sie, wer an der Terminbuchungsaufgabe für einen Eingriff arbeiten kann.

Erforderliche Rolle: sn\_previsit.patent\_service\_agent, hinzugefügt zur Zuweisungsgruppe „Eingriffsplaner“.

### Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > Pre-Visit Management > Arbeitsbereich**.
2. Navigieren zu **Lists > Buchen Sie Terminaufgaben > Meine Aufgaben**.
3. Klicken Sie in der Spalte **Nummer** der Liste „Meine Aufgaben“ auf den Link zu der Aufgabennummer, für die Sie einen Termin buchen möchten.
4. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Details der Terminbuchungsanforderung auf der Registerkarte **Details**.
5. Klicken **Sie auf Termin erstellen**.
6. Geben Sie die Details für den neuen Termin ein.  
Sie können den Terminplan vorab mit dem Patienten besprechen, um die Details des Termins einzugeben.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Anhang zum Termin hinzu, indem Sie im Bereich „Anhänge“ auf **Durchsuchen** klicken.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

### Ergebnisse

Der Termindatensatz wird erstellt, und die Termininformationen werden für den zugeordneten Fall in der Aktivität „**Zeitplanverfahren**“ des Playbooks Pre-Visit Management aktualisiert. Ein Patientenservicevertreter kann dann den Termin überprüfen und die Aufgabe **Termine** überprüfen als abgeschlossen markieren. Weitere Informationen finden Sie unter [An einem Verfahrensanforderungsfall in arbeiten Arbeitsbereich](#).

## Abschließen von Aufgabenelementen über das Patientenportal

Zeigen Sie alle Ihnen als Patient zugewiesenen Aufgaben im Patientenportal an, und schließen Sie sie ab.

Auf der Aufgabenseite können Sie als Patient alle Ihre Aufgaben auf einer einzigen Seite im Patientenportal anzeigen und abschließen. Standardmäßig werden die folgenden Aufgabenelemente für Eingriffsanforderungen zugewiesen:

- Überprüfen Sie die Versicherungsinformationen
- Überprüfen und unterzeichnen Sie das Datenschutzeinwilligungsformular
- Überprüfen und unterzeichnen Sie das Einwilligungsfomular für den Eingriff

Für jedes Aufgabenelement erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Elementinformationen und dem Link zum Patientenportal. Sie können auf die Aufgabenseite zugreifen und Ihre Aufgabenelemente abschließen.

### **i Hinweis:**

Ihr Administrator kann die Aufgabenseite so konfigurieren, dass weitere Aufgabenelemente hinzugefügt werden.

## **Berichterstellung und Analytics für Pre-Visit Management**

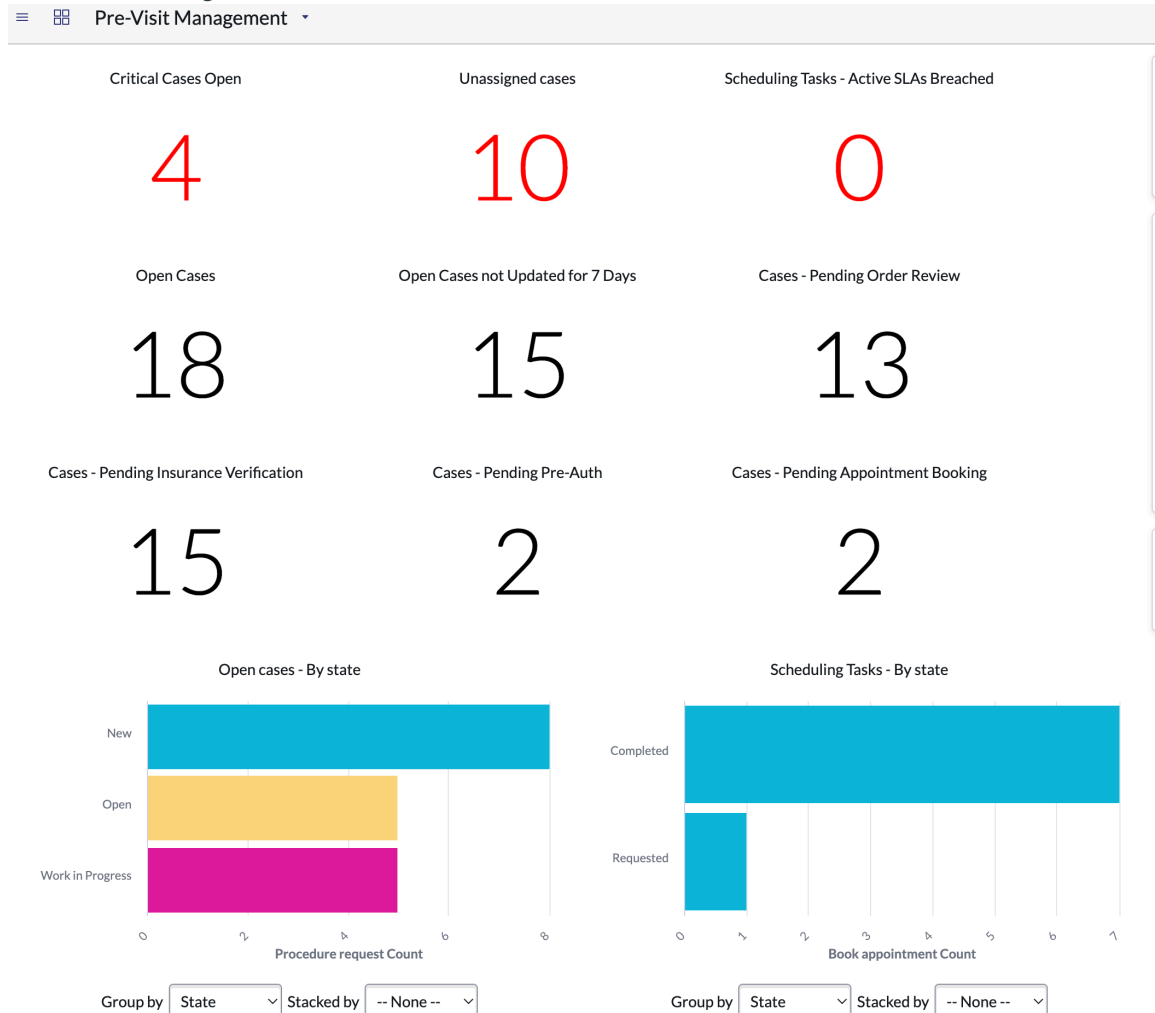
Pre-Visit Management enthält ein vorkonfiguriertes Dashboard mit umsetzbaren Datenvisualisierungen, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse verbessern und den Wert von Selfservice quantifizieren können.

[Pre-Visit Management-Dashboard](#) ist in der Anwendung [Pre-Visit Management](#) ] verfügbar.

### **Pre-Visit Management-Dashboard**

Überwachen Sie den Status offener Eingriffsanforderungsfälle, um die Aktivitäten des Patienten vor dem Besuch für einen Eingriff zu optimieren.

#### **Pre-Visit Management-Dashboard**



Automatische Übersetzung

Zugriff auf das Dashboard von Pre-Visit Management

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: *Pre-Visit Management* > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwendungsfall des Pre-Visit Management Dashboards

| Benutzer                                            | Dashboard-Verwendung                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_previsit.patent_service_agent<br>sn_hcls_manager | Überwacht Verfahrensanforderungsfälle und misst die Leistung, um den Rückstand im Auge zu behalten und den Patienten eine optimierte Experience zu bieten. |

Berichte

Pre-Visit Management-Berichte

| Titel                                        | Typ                      | Quelltabelle                                           | Beschreibung                                                                                                                            |
|----------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wichtige offene Fälle                        | Einzelne Punktzahl<br>42 | Verfahrensanforderung [sn_previsit_procedure_requests] | Anzahl der noch offenen Fälle von Verfahrensanforderungen mit Priorität 1.                                                              |
| Nicht zugewiesene Fälle                      | Einzelne Punktzahl<br>42 | Verfahrensanforderung [sn_previsit_procedure_requests] | Anzahl der Verfahrensanforderungsfälle, die keinem Patientenservicevertreter zugewiesen sind.                                           |
| Zeitplanungsaufgaben<br>Aktive SLAs verletzt | Einzelne Punktzahl<br>42 | Aufgaben-SLA [task_sla]                                | Anzahl der Terminbuchungsaufgaben, die gegen die Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) Ihres Unternehmens verstoßen. |
| Offene Fälle                                 | Einzelne Punktzahl<br>42 | Verfahrensanforderung [sn_previsit_procedure_requests] | Anzahl der noch offenen Verfahrensanforderungsfälle.                                                                                    |

Automatische Übersetzung

## Pre-Visit Management-Berichte (Fortsetzung)

| Titel                                                              | Typ                                                                                                       | Quelltabelle                                           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fälle – Ausstehende Auftragsprüfung                                | Einzelne Punktzahl<br>   | Verfahrensanforderung [sn_previsit_procedure_requests] | Anzahl der ausstehenden Überprüfungen von Verfahrensanforderungsfällen.                                                                                                                                                |
| Fälle: Ausstehende Versicherungsüberprüfung                        | Einzelne Punktzahl<br>   | Verfahrensanforderung [sn_previsit_procedure_requests] | Anzahl der Verfahrensanforderungsfälle mit ausstehender Versicherungsüberprüfung.                                                                                                                                      |
| Offene Fälle, die in den letzten 7 Tagen nicht aktualisiert wurden | Einzelne Punktzahl<br>   | Verfahrensanforderung [sn_previsit_procedure_requests] | Anzahl der Verfahrensanforderungsfälle, die in den letzten sieben Tagen nicht aktualisiert wurden.                                                                                                                     |
| Fälle – Ausstehende Terminbuchung                                  | Einzelne Punktzahl<br>  | Verfahrensanforderung [sn_previsit_procedure_requests] | Anzahl der Verfahrensanforderungsfälle, die auf eine Terminbuchung warten.                                                                                                                                             |
| Fälle – Ausstehende Vorauthentifizierung                           | Einzelne Punktzahl<br> | Verfahrensanforderung [sn_previsit_procedure_requests] | Anzahl der Verfahrensanforderungsfälle, die auf eine Vorautorisierung warten.                                                                                                                                          |
| Offene Fälle – Nach Status                                         | Horizontale Leiste<br> | Verfahrensanforderung [sn_previsit_procedure_requests] | Status der offenen Verfahrensanforderungsfälle, kategorisiert nach ihrem Status als „ <b>Abgeschlossen</b> “, „ <b>Geschlossen – unvollständig</b> “, „ <b>Neu</b> “, „ <b>Offen</b> “ oder „ <b>In Bearbeitung</b> “. |
| Zeitplanungsaufgaben Nach Status                                   | Horizontale Leiste<br> | Termin buchen [sn_hcls_book_appt_tasks]                | Status der Planungsaufgaben für die Terminbuchung, kategorisiert nach ihrem Status als „ <b>Storniert</b> “, „                                                                                                         |

Automatische Übersetzung

**Pre-Visit Management-Berichte (Fortsetzung)**

| Titel | Typ | Quelltabelle | Beschreibung                              |
|-------|-----|--------------|-------------------------------------------|
|       |     |              | <b>Abgeschlossen“ oder „Angefordert“.</b> |

**Pre-Visit Management Referenz**

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten von Pre-Visit Management.

**Mit Pre-Visit Management installierte Komponenten**

Bei der Installation der Anwendung Pre-Visit Management werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen, Benutzerrollen, Anwendungen ServiceNow Store, regelmäßige Aufgaben und Business Rules.

***i* Hinweis:**

In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter [Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden](#) .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

**Installierte Rollen****Mit Pre-Visit Management installierte Rollen**

| Rolle                            | Beschreibung                                                                        | Enthält Rollen                                                                                               |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_previsit.admin                | Verwaltet, die auf die Anwendung Pre-Visit Management zugreifen können.             | sn_previsit.patent_service_agent                                                                             |
| sn_previsit.patent_service_agent | Zeigt Verfahrensanforderungsfälle als Patientenservicevertreter an und erfüllt sie. | sn_hcls.healthcare_agent                                                                                     |
| sn_previsit.case_creator         | Erstellt Verfahrensanforderungsfälle für alle zugeordneten Objekte.                 | sn_previsit.case_viewer                                                                                      |
| sn_previsit.agent_connector      | Zeigt Verfahrensanforderungsfälle für alle zugeordneten                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.healthcare_agent</li> <li>• sn_previsit.sm_agent</li> </ul> |

### Mit Pre-Visit Management installierte Rollen (Fortsetzung)

| Rolle                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | <p>Objekte an, erstellt und aktualisiert sie.</p> <p>Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Benutzer mit dem Agent Connector-Profil kombinieren. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Bestimmen zusätzlicher Benutzerprofile in Pre-Visit Management</a>.</p>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| sn_previsit.case_viewer | Zeigt alle in der Anwendung verfügbaren Verfahrensanforderungsfälle an.                                                                                                                                                                                                                         | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| sn_previsit.contributor | <p>Erstellt Eingriffsanforderungsfälle für Patienten.</p> <p>Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Benutzer mit dem Profil „Beitragender“ kombinieren. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Bestimmen zusätzlicher Benutzerprofile in Pre-Visit Management</a>.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.path_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_viewer</li> <li>• sn_previsit.case_viewer</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer</li> <li>• sn_previsit.case_creator</li> </ul> |
| sn_previsit.sm_agent    | Greift als Patientenservicevertreter auf alle Daten im Zusammenhang mit Eingriffsanforderungen zu und zeigt sie an.                                                                                                                                                                             | sn_previsit.case_creator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Automatische Übersetzung

### Installierte Tabellen

#### Mit Pre-Visit Management installierte Tabellen

| Tabelle                                               | Beschreibung                                                                                  |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Verfahrensanforderung [sn_previsit_procedure_request] | Speichert Eingriffsanforderungsfälle. Erweitert die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn_hcls_case]. |

## ServiceNow Store Anwendungen installiert

### ServiceNow Store -Anwendungen, die mit installiert werden Pre-Visit Management

| Anwendung                                                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls) | Bietet ein Datenmodell und wichtige digitale Gesundheitsfunktionen, einschließlich 360-Grad-Ansicht des Patienten, Einwilligungsverwaltung und digitale Dokumentation, um Gesundheitsdienstleistungen besser zu gestalten. |

### Installierte Scheduled Jobs

#### Mit Pre-Visit Management installierte regelmäßige Aufgaben

| Regelmäßige Aufgabe                        | Beschreibung                                                                 |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Zeitplan für Verfahrenseinwilligung senden | Sendet das Eingriffseinwilligungsdokument vor dem Termindatum des Eingriffs. |

### Geschäftsregeln installiert

#### Mit Pre-Visit Management installierte Geschäftsregeln

| Geschäftsregel                              | Tabelle                                               | Regelkriterien  | Beschreibung                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Erstellen Sie die Aufgabe „Termin buchen“.  | Verfahrensanforderung [sn_previsit_procedure_request] | Nach dem Update | Erstellt eine Terminaufgabe für die Planungsgruppe, wenn sich ein Patient für eine Versicherung entscheidet und ein Service Desk-Mitarbeiter die Überprüfung der Patientenversicherung abschließt. |
| Erstellen Sie eine Versicherungsinfoaufgabe | Verfahrensanforderung [sn_previsit_procedure_request] | Nach dem Update | Erstellt eine Versicherungsaufgabe für den Patienten, wenn der Patientenservicevertreter die Überprüfung eines Verfahrensanforderungsfalls abschließt.                                             |

Automatische Übersetzung



### Mit Pre-Visit Management installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

| Geschäftsregel                                                  | Tabelle                                                  | Regelkriterien                      | Beschreibung                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktualisieren Sie die für die Eingriffsanforderung gebuchte App | Termin buchen<br>[sn_hcls_book_appt_task]                | Nach dem Einfügen und Aktualisieren | Gibt an, dass ein Termin für eine Eingriffsanforderung gebucht ist, wenn die Terminaufgabe in den Endstatus verschoben wird. |
| Patientenzugriff auf Eingriffsanforderung                       | Verfahrensanforderung<br>[sn_previsit_procedure_request] | Vor Abfrage                         | Ermöglicht Patienten das Anzeigen ihrer Eingriffsanforderungsfälle.                                                          |

### Pre-Visit Management -Eigenschaften

Es gibt mehrere erweiterte Pre-Visit Management Eigenschaften, die Sie konfigurieren können, um einen Eingriff vor dem Besuch für einen Patienten zu planen.

Diese Eigenschaften sind für Pre-Visit Management verfügbar.

#### **i** Hinweis:

Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys\_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys\_properties.list ein.

### Eigenschaften für Pre-Visit Management

| Eigenschaft                                                                                                                                                                                                         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anzahl der Tage vor dem Datum des Eingriffstermins, wenn das Einwilligungsformular für den Eingriff zur Überprüfung oder Unterschrift an den Patienten gesendet wird<br><br>sn_previsit.procedure_consent_lead_time | Legen Sie den numerischen Wert fest, um die Anzahl der Tage vor dem Eingriffstermin anzugeben, wenn das Einwilligungsformular für den Eingriff zur Überprüfung oder Unterschrift an den Patienten gesendet wird.<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Ganzzahl</li> <li>• Standardwert: 3</li> <li>• Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]</li> <li>• Weitere Informationen: <a href="#">Konfigurieren Sie, wann das Einwilligungsformular für den Eingriff an einen Patienten gesendet werden soll</a></li> </ul> |

### Domänentrennung und Pre-Visit Management

Domänentrennung wird für Pre-Visit Management unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

## Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Benutzeroberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für die Domänentrennung](#) .

## Übersicht

Die Anwendung Pre-Visit Management umfasst die Domänentrennung für Transaktionsdaten wie Verfahrensanforderungsfälle. Die Anwendung basiert auf [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#), der auch die Domänentrennung umfasst.

## So funktioniert Domain Separation in Pre-Visit Management

Für Kunden, die die Anwendung Pre-Visit Management verwenden, um Eingriffsanforderungen zu stellen, wird die Domäne aus der Sitzung des angemeldeten Benutzers, dem erstellten Fall und den zugehörigen Gesundheitsdaten festgelegt.

## Anwendungsfälle

Wenn Gesundheitsdienstleister ihre Gesundheitsdaten nach Domänen getrennt haben, werden die Gesundheitsanforderungen und die entsprechenden Erfüllungsaufgaben den jeweiligen Kundendomänen zugeordnet.

## Vaccine Administration Management

Die Anwendung ServiceNow<sup>®</sup> Vaccine Administration Management stellt Benutzern, Gesundheitseinrichtungen und medizinischen Fachkräften einen Workflow zur durchgehenden Verwaltung von Impfungen gegen Infektionskrankheiten wie COVID-19 bereit.

Die Anwendung Vaccine Administration Management beschleunigt den Immunisierungsprozess, indem sie vordefinierte Inhalte zur Impfverwaltung bereitstellt.

## Portal für -Benutzer

Über ein Selfserviceportal, das über Mobilgeräte oder Webbrowser verfügbar ist, können Benutzer mehr über Impfungen erfahren und Impfungen planen.

- Registrieren Sie sich selbst, und melden Sie sich für Impfungen an.
- Fragen Sie den ServiceNow<sup>®</sup> Virtual Agent um Hilfe.

- Eignen Sie sich Wissen zu Infektionskrankheiten wie COVID-19 anhand von Knowledge Base-Artikeln an.
- Beantworten Sie die Fragen im Vorabfragebogen, um Ihren Impfanspruch zu ermitteln.
- Planen Sie Termine nach Tag und Uhrzeit. Benutzer können Termine auch neu planen und stornieren.
- Zeigen Sie alle geplanten und anstehenden Termine an.
- Zeigen Sie den Impfverlauf und die vorgeschlagenen Impfstoffe an, für die Benutzer berechtigt sind.
- Erhalten Sie einen QR-Code für Impftermine.
- Erhalten Sie Benachrichtigungen zu Terminen.

## Verwaltung von Gesundheitseinrichtungen

Impfanfragen lösen Impfaufgaben aus, durch die Administratoren von Gesundheitseinrichtungen den Impfprozess von Anfang bis Ende nachverfolgen können.

Darüber hinaus stehen zusätzliche Vaccine Administration Management-Funktionen bereit, mit denen Benutzer, medizinische Fachkräfte und Ärzte auf die Beantragung und Verabreichung von Impfungen bei Pandemien und Krisensituationen wie COVID-19 vorbereitet werden können.

- Verwalten Sie aktuelle Informationen über Impfstoffe wie Modelle, Programme und Verfügbarkeit.
- Verwalten Sie Listen von Impfzentren für die Verabreichung von Impfstoffen und die Verwaltung der Impfprogramme.
- Verwalten Sie das Selfserviceportal, über das Benutzer Impfungen anfordern können.
- Stellen Sie Wissen aus Knowledge Base-Artikeln im Basissystem bereit, oder erstellen Sie Artikel, auf die Benutzer zugreifen können, um mehr über Impfungen zu erfahren.
- Stellen Sie Virtual Agent-Basissystemkonversationen bereit, damit Benutzer Hilfe erhalten können.
- Beantragen Sie Impfungen für einzelne Benutzer, oder vereinbaren Sie Termine für Massenimpfungen.
- Konfigurieren Sie eine standortspezifische und bestandsbasierte Terminplanung.

## Terminverwaltung für Kliniken

Medizinische Fachkräfte können einen QR-Code scannen, um die Impfaufgabe schnell zu ermitteln und die Impfung zu verabreichen.

Medizinische Fachkräfte können Impfanfragen, Impfaufgaben und Impffragebögen erstellen, lesen und aktualisieren. Vor der Verabreichung und Dokumentation der Impfung können medizinische Fachkräfte den Impfanspruch eines Benutzers überprüfen. Nach Verabreichung des Impfstoffs können medizinische Fachkräfte diesen als verbraucht verbuchen.

Wenn Planungs- oder sonstige Probleme auftreten, können Klinikmitarbeiter Termine absagen. Wenn ein Benutzer zum vereinbarten Termin nicht erscheint, können medizinische Fachkräfte den Termin als „Nicht wahrgenommen“ markieren.

## Zusätzliche Informationen

- Für Vaccine Administration Management sind Instanzen erforderlich, die auf Rome aktualisiert wurden. Informationen zu früheren Versionen von Vaccine Administration Management, die in früheren Instanzen unterstützt werden, finden Sie unter Vaccine Administration Management in der Rome-Dokumentation.
- Weitere Informationen zur Lokalisierung und zum Aktivieren einer Sprache finden Sie unter [Systemlokalisierung](#) und [Sprache aktivieren](#) .
- Sowohl das Impfstoffportal als auch das Portal für medizinische Fachkräfte ist mit WCAG 2.1 kompatibel.

## Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Unternehmen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die unternehmensspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

## Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos angeboten und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums, noch stellt die Nutzung eine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

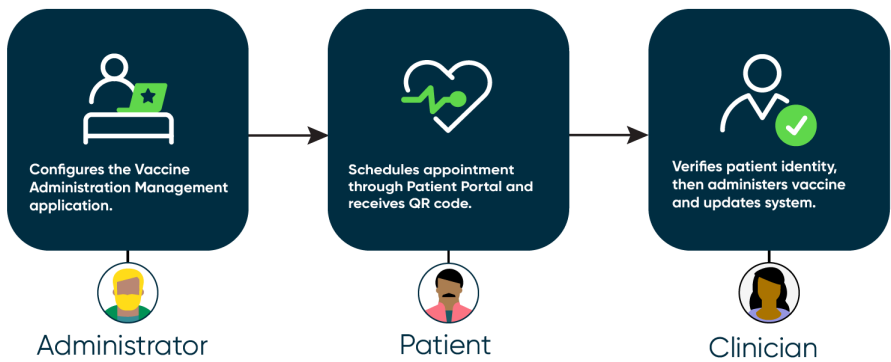
Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

## Vaccine Administration Management erkunden

Die Anwendung ServiceNow<sup>®</sup> Vaccine Administration Management bietet einen Workflow für Benutzer, Gesundheitsdienstleister und medizinische Fachkräfte, um Impfungen gegen Infektionskrankheiten wie COVID-19 von Anfang bis Ende zu verwalten.

Die Anwendung Vaccine Administration Management beschleunigt den Impfprozess durch die Bereitstellung vordefinierter Inhalte zur Verwaltung von Impfungen.

Vaccine Administration Management-Workflow



Im Vaccine Administration Management-Workflow:

- 1. Ein Administrator konfiguriert die Anwendung EMR Help.
- 2. Eine medizinische Fachkraft erkennt ein Problem und meldet es mithilfe von EMR Help.
- 3. Ein Service Desk-Mitarbeiter eines Krankenhauses erhält eine Anforderung und behebt das Problem.

Vorteile

Vaccine Administration Management bietet die folgenden Vorteile:

Vaccine Administration Management-Vorteile

| Vorteil                                                                                                                                                                                                            | Schlüsselfeatures                                                                                        | Rolle             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Verwalten Sie Termintypen und Zeitfenster, die Patienten online buchen können.                                                                                                                                     | Verwenden des Patientenportals zur Registrierung für ein Impfprogramm                                    | Klinikmitarbeiter |
| Über ein Selfserviceportal, das über Mobilgeräte oder Webbrowser verfügbar ist, können Benutzer mehr über Impfungen erfahren und Impfungen planen.                                                                 | Verwenden des Portals für medizinische Fachkräfte zum Suchen und Verwalten von Impfterminen für Benutzer | Patient           |
| Zeigen Sie Impftermine nach Tag, Woche und Monat an. Zeigen Sie geplante, abgeschlossene und nicht wahrgenommene Termine an, und filtern Sie Termine nach Impfzentrum, Datum, Methode und medizinischer Fachkraft. | Vaccine Administration Management-Dashboard                                                              | HCLS-Manager      |

Automatische Übersetzung

## Vaccine Administration Management-Datenmodell

Die Anwendung Vaccine Administration Management stellt ein Datenmodell bereit, das in den Workflows der Impfstoffverabreichung verwendet wird.

### Übersicht

Das Datenmodell Vaccine Administration Management erweitert das Datenmodell Healthcare and Life Sciences.

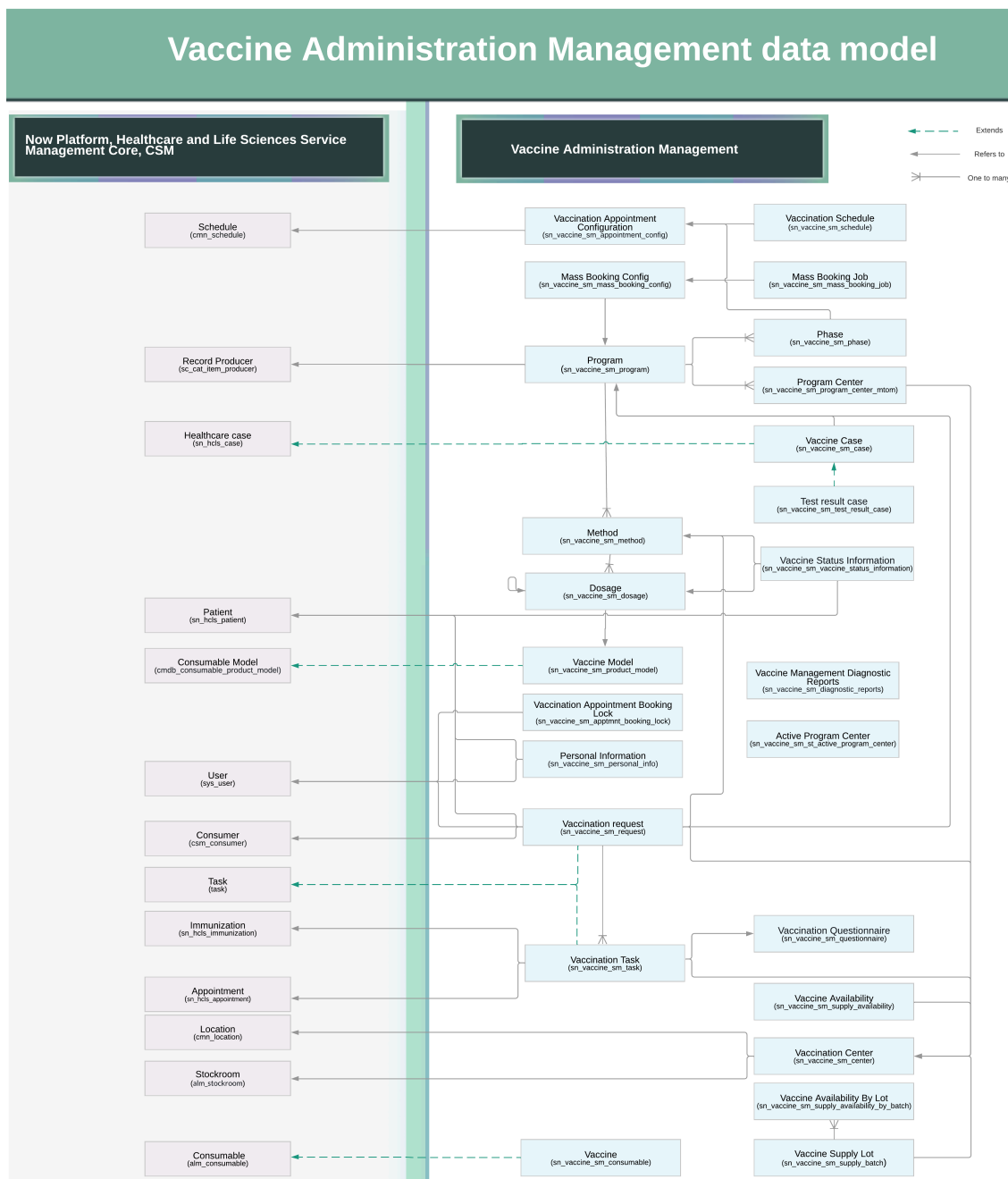
Das Vaccine Administration Management-Datenmodell verwendet eine Kombination von Tabellen zum Speichern von Daten:

- Tabellen, die in der Anwendung Vaccine Administration Management enthalten sind.
- Tabellen, die in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core enthalten sind.
- Tabellen, die aus der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) stammen.
- Tabellen, die aus der Anwendung Now Platform stammen.

Sie können die Anwendung Vaccine Administration Management installieren, um das zugehörige Datenmodell zu verwenden.

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Beziehungen, aus denen das Datenmodell Vaccine Administration Management besteht.

## Vaccine Administration Management-Datenmodell



Das Datenmodell Vaccine Administration Management verwendet die folgenden Tabellen, die in der Anwendung Vaccine Administration Management enthalten sind, um Daten zu speichern.

### Vaccine Administration Management -Anwendungstabellen

| Tabelle                                                           | Beschreibung                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Active Program Center<br>[sn_vaccine_sm_st_active_program_center] | Speichert die Liste der Impfzentren, die Teil eines Impfprogramms sind und noch verwendet werden. |

**Vaccine Administration Management -Anwendungstabellen (Fortsetzung)**

| Tabelle                                                         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dosierung [sn_vaccine_sm_dosage]                                | Speichern Sie die Details der Impfdosen für eine Impfmethode.                                                                                                                                                                   |
| Massenbuchungskonfiguration [sn_vaccine_sm_mass_booking_config] | Speichert die Liste der Konfigurationen, die zur Massenplanung von Impfungen verwendet werden.                                                                                                                                  |
| Massenbuchungsauftrag [sn_vaccine_sm_mass_booking_job]          | Speichert Datensätze für Massenbuchungsaufträge, einschließlich der Gesamtzahl der gebuchten Termine im Auftrag, der Impfaufgaben insgesamt und fehlgeschlagenen Buchungen, wenn eine Massenbuchungsanforderung generiert wird. |
| Methode [sn_vaccine_sm_method]                                  | Speichert die Details der verfügbaren Methoden, um jemanden im Rahmen eines Impfprogramms zu impfen.                                                                                                                            |
| Persönliche Informationen [sn_vaccine_sm_personal_info]         | Speichert die Informationen, die während des Anmeldevorgangs für die Impfung vom Benutzer erfasst wurden, einschließlich Beruf, Demografie, Adresse und Identitätsdokument                                                      |
| -Phase [sn_vaccine_sm_phase]                                    | Speichert die Phasen einer Freigabe, in der sich ein Impfstoffprogramm befindet, und wann er zur Verabreichung verfügbar ist. Enthält das Startdatum, das Enddatum und zusätzliche Berechtigungskriterien.                      |
| Programm [sn_vaccine_sm_program]                                | Speichert die Liste der verfügbaren Programme, die zur Verabreichung von Impfungen verwendet werden.                                                                                                                            |
| Programm-Center [sn_vaccine_sm_program_center_mtom]             | Speichert die Liste der Impfbzentren, die Teil eines Impfprogramms sind.                                                                                                                                                        |
| Testergebnis Fall [sn_vaccine_sm_test_result_case]              | Speichert die Details eines Testergebnisfalls, einschließlich Patientennamen, Testdatum, Ablaufdatum, Details zu einem Impfprogramm und Testergebnisstatus.                                                                     |



## Vaccine Administration Management -Anwendungstabellen (Fortsetzung)

| Tabelle                                                                         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Impfterminbuchungssperre<br>[sn_vaccine_sm_apptmnt_booking_lock]                | Speichert die Datensätze, die während des Terminbuchungsverfahrens als Sperren für Terminfenster fungieren. Die Datensätze werden automatisch gelöscht, und Sperren werden für ein Zeitfenster freigegeben, wenn die Terminbuchung abgeschlossen ist |
| Impfterminkonfiguration<br>[sn_vaccine_sm_appointment_config]                   | Speichert Konfigurationen, die für Impftermine verwendet werden                                                                                                                                                                                      |
| Impfzentrum [sn_vaccine_sm_center]                                              | Speichert Details zu Impfzentren, dem Standort des Impfzentrums, Kontaktinformationen und dem Lager des Impfzentrums.                                                                                                                                |
| Fragebogen zur Impfung<br>[sn_vaccine_sm_questionnaire]                         | Speichert die Antworten auf einem Fragebogen, der Benutzern gesendet wird, die einen Impftermin gebucht haben.                                                                                                                                       |
| Impfanfrage [sn_vaccine_sm_request]                                             | Speichert alle Impfanforderungen und die zugehörige Impfaufgabennummer, einschließlich der Person, der Impfung, des Programms und des Status der Anforderung.                                                                                        |
| Impfzeitplan [sn_vaccine_sm_schedule]                                           | Speichert alle Details zum Impfzeitplan innerhalb eines Termins.                                                                                                                                                                                     |
| Impfaufgabe [sn_vaccine_sm_task]                                                | Speichert alle in Impfanforderungen enthaltenen Impfaufgaben.                                                                                                                                                                                        |
| Impfstoff [sn_vaccine_sm_consumable]                                            | Speichert Details zum Impfstoffbestand, einschließlich Informationen zu Modell, Menge und Verfügbarkeit.                                                                                                                                             |
| Impfstoffverfügbarkeit<br>[sn_vaccine_sm_supply_availability]                   | Speichert die Details zur Verfügbarkeit eines Impfstoffs, einschließlich Zentrum und Datum, an dem der Impfstoff verfügbar ist, Impfmodell sowie zugeteilte, gebuchte, verwendete und verschwendete Dosen                                            |
| Impfstoffverfügbarkeit nach Los<br>[sn_vaccine_sm_supply_availability_by_batch] | Speichert die Details zum Versorgungslos, das der Impfstoffverfügbarkeit zugeordnet ist, einschließlich des Datums, ab dem der                                                                                                                       |

## Vaccine Administration Management -Anwendungstabellen (Fortsetzung)

| Tabelle                                                                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                          | Impfstoff verfügbar ist, und der zugeteilten Dosen.                                                                                                                                                                                                                    |
| Impffall [sn_vaccine_sm_case]                                            | Speichert die Impffälle.                                                                                                                                                                                                                                               |
| Vaccine Management Diagnostic Reports [sn_vaccine_sm_diagnostic_reports] | Speichert eine Liste der registrierten Benutzer ohne Impfdatensätze. Die Tabelle wird ausgefüllt, wenn die regelmäßige Aufgabe <b>„Impfmanagement – Registrierte Benutzer ohne Impfanforderungen“</b> ausgeführt wird. Standardmäßig ist die geplante Aufgabe inaktiv. |
| Impfmodell [sn_vaccine_sm_product_model]                                 | Speichert das Modell des Impfstoffs, einschließlich Typ, Hersteller und Modellnummer.                                                                                                                                                                                  |
| Informationen zum Impfstatus [sn_vaccine_sm_vaccine_status_information]  | Speichert Informationen zum Impfstatus, einschließlich Status des Impfstoffs, verabreichte Dosen, Impfmethode, Patientennamen und Nachweisschlüssel.                                                                                                                   |
| Impfstofflot [sn_vaccine_sm_supply_batch]                                | Speichert die Details zum Lot für einen dem Bestand hinzugefügten Impfstoff, einschließlich Typ, Anzahl der Dosen und Ablaufdatum.                                                                                                                                     |

Das Datenmodell Vaccine Administration Management verwendet die folgenden Tabellen, die in den Anwendungen Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core, und Now Platform, Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) enthalten sind, um Daten zu speichern.

**Tabellen Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core, Now Platform und CSM, die im Datenmodell Vaccine Administration Management verwendet werden**

| Tabelle                      | Beschreibung                                                 | Anwendung                                                         |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Termin [sn_hcls_appointment] | Stellt die Terminbuchungsdetails für einen Patienten bereit. | Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core |

**TabellenServicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core, Now Plattformund CSM, die im Datenmodell Vaccine Administration Management verwendet werden (Fortsetzung)**

| Tabelle                                               | Beschreibung                                                                                                                                     | Anwendung                                                         |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Verbrauchsgut [alm_consumable]                        | Stellt Assets bereit, die einem Impfstoff zugeordnet sind.                                                                                       | Now Platform                                                      |
| Verbrauchsgütermodell [cmdb_consumable_product_model] | Stellt Beschreibungen von Verbrauchsgütermodellen bereit.                                                                                        | Now Platform                                                      |
| Verbraucher [csm_consumer]                            | Stellt Patientendatensätze bereit, die Verbraucherdatensätzen zugeordnet sind.                                                                   | CSM                                                               |
| Gesundheitsfall [sn_hcls_case]                        | Unterstützt die Falltypen des Gesundheitswesens, einschließlich Impffällen.                                                                      | Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core |
| Immunisierung [sn_hcls_munization]                    | Stellt Informationen zu einem Ereignis bereit, bei dem einem Patienten ein Impfstoff verabreicht wird.                                           | Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core |
| Standort [cmn_location]                               | Stellt Adressen bereit, die einem Patienten zugeordnet sind                                                                                      | Now Platform                                                      |
| Patient [sn_hcls_patent]                              | Stellt die Details eines Patienten bereit, der Impfdatenätzen zugeordnet ist.                                                                    | Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core |
| Datensatzersteller [sc_cat_item_producer]             | Stellt die Datensatzersteller für ein Impfprogramm bereit.                                                                                       | Now Platform                                                      |
| Zeitplan [sn_cmn_schedule]                            | Stellt die Feiertagskalender in Tagen und Uhrzeiten bereit, die von der Terminverfügbarkeit für einen Impfzeitplan ausgeschlossen werden sollen. | Now Platform                                                      |

## TabellenServicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core, Now Platformund CSM, die im Datenmodell Vaccine Administration Management verwendet werden (Fortsetzung)

| Tabelle             | Beschreibung                                                                                                         | Anwendung    |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Aufgabe [task]      | Stellt eine Reihe von Standardaufgabenfeldern bereit, die in jeder der Tabellen verwendet werden, die sie erweitern. | Now Platform |
| Benutzer [sys_user] | Stellt eine Reihe von Standardbenutzerfeldern bereit, die in jeder der Tabellen verwendet werden, die sie erweitern. | Now Platform |

Weitere Informationen zu den Tabellen Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core, Now Platformund CSM finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#), Tabellen für [Branchendatenmodelle](#) [\[2\]](#), mit [Model Management](#) [\[2\]](#) installierte Tabellen und mit [Customer Service Management](#) installierte Tabellen [\[2\]](#).

### Vaccine Administration Management installieren

Vaccine Administration Management (VAM) ist im ServiceNow Store verfügbar.

#### Vorbereitungen

Vaccine Administration Management erfordert die Anwendung ServiceNow® Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences, das Plugin „Appointment Booking“ (com.snc.appointment\_booking). Optional kann das Virtual Agent-Plugin (com.glide.cs.chatbot) installiert werden, um im Selfserviceportal Chatbot-Konversationen zu ermöglichen.

Wenn Sie über keine Lizenz für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences verfügen, wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer. Die ServiceNow-Plattform bietet Unterstützung für Verschlüsselung auf Spaltenebene (CLE) für die Tabellen unter der Vaccine Administration Management-Anwendung. Sie wird jedoch nicht als Teil der ersten App-Installation aktiviert.

**i Hinweis:**

- Die Installation von Vaccine Administration Management basiert auf „Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core“ (com.sn\_hcls) als Abhängigkeits-Plugin.
- Der Kunde ist für die Konfiguration der Implementierung verantwortlich, um die lokalen Compliance-Regeln, Vorschriften und Gesetze einzuhalten.
- Wenn Ihre Instanz zur Verwendung von Verschlüsselungskontexten bereits für die Verschlüsselung auf Spaltenebene eingerichtet ist, muss eine Migration erfolgen, damit die Verschlüsselungsmodule verwendet werden können. Unterstützung bei der Migration erhalten Sie vom Now Support.
- Für die Verwendung von Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise müssen Kunden die Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise-SKU erwerben. Der Kunde kann Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise auf einer einzigen Instanz installieren und aktivieren (und nicht auf allen Kontoinstanzen), wenn der Kunde nicht die Daten in den Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise verschlüsselten Feldern zwischen Instanzen teilt. Um Gebühren für die Verwendung von Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise zu vermeiden, können bestehende ServiceNow-Kunden die Verschlüsselung auf Spaltenebene (CLE) verwenden, die ohne zusätzliche Kosten bereitgestellt wird, oder eine Verschlüsselungslösung eines Drittanbieters nutzen.
- Weitere Informationen zur Installation von CLE mit Verschlüsselungsunterstützung für Vaccine Administration Management finden Sie unter [Installing CLE with Encryption support for VAM \(CLE mit Verschlüsselungsunterstützung für VAM installieren\) \[KB0952557\]](#) .
- Datensätze in der Tabelle „sys\_platform\_encryption\_configuration“ werden als Teil von VAM hinzugefügt, das Felder verschlüsselt, die vertrauliche Daten enthalten. Diese Datensätze müssen aktiviert werden, um die Verschlüsselung für die entsprechenden Felder zu aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

**Prozedur**

1. Navigieren zu **Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie nach Vaccine Administration Management.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.

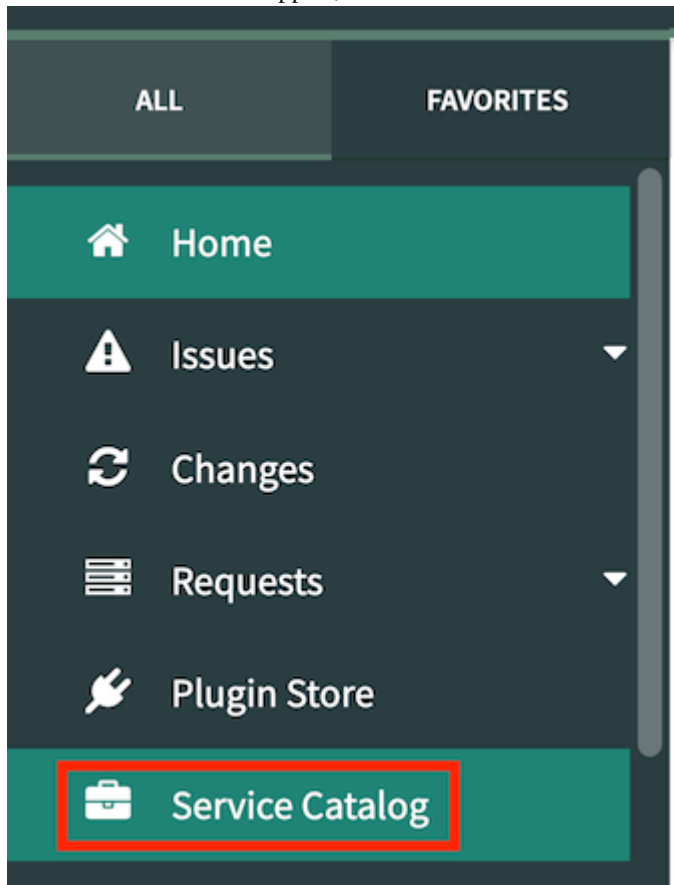
4. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

**i Hinweis:**

Um die Einhaltung der lokalen Regeln, Vorschriften und Gesetze zu gewährleisten, etwa um vertrauliche Daten in seinen Produktions- und Instanzen außerhalb der Produktion zu schützen, ist der Kunde für die Konfiguration der Implementierung selbst verantwortlich. Die Vaccine Administration Management-App ist darauf ausgelegt, CLE- und KMF-Verschlüsselung zu nutzen, die durch die Installation des entsprechenden Plugins aktiviert wird. Der Kunde kann diesen Schritt für Instanzen überspringen, die keine vertraulichen Daten enthalten (etwa für Testinstanzen, die nur Dummy-Daten enthalten).

5. Aktivieren Sie Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise.

- a. Wechseln Sie zu Now Support, und wählen Sie im Menü **Service Catalog** aus.



- b. Klicken Sie auf **Plugin aktivieren**.

A screenshot of the 'Activate Plugin' form. The title 'Activate Plugin' is in a large, teal font. Below the title, there is a paragraph of text: 'Use this form to request activation of a plugin. ServiceNow administrators can activate the plugins that are listed in Product Documentation.' The form has a light gray border and a white background.

- c. Geben Sie im Feld **What is your target instance** (Was ist Ihre Zielinstanz) Ihre Instanz an.

- d. Wählen Sie **Plugin I'm looking for is not listed** (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgeführt) aus.

e. Geben Sie unter **Specify the name of the plugin** (Geben Sie den Namen des Plugins an) Platform Encryption plugin (com.glide.now.platform.encryption) ein.

f. Geben Sie im Feld **Grund/Kommentare** an, dass Sie das Plugin (com.glide.now.platform.encryption) für Vaccine Administration Management benötigen.

Reason/Comments:

We need KMF for Vaccine Administration Management

g. Wählen Sie im Feld **Wartungsstartzeit auswählen** ein Startdatum und eine Uhrzeit aus.

Select Maintenance Start Time

Select start date and time

h. Klicken Sie auf **Absenden**.

Das Plugin Key Management Framework (com.glide.kmf.global) ist jetzt in Ihren neuen Instanzen aktiv.

6. **Wahlweise:** Wenn Sie die Plugins CLE und KMF verwenden, generieren Sie einen Schlüssel, um Felder verschlüsseln zu können.

### **Wichtig:**

Stellen Sie sicher, dass der Administrator die Rolle „sn\_kmf.cryptographic\_manager“ aufweist, um Zugriff auf die erforderlichen Tabellen zu erhalten.

a. Navigieren zu **Schlüsselverwaltung > Kryptografische Module > Alle**.

b. Klicken Sie auf den Datensatz für das Krypto-Modul sn\_vaccine\_sm.vm\_crypto\_module.

c. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Krypto-Spezifikationen“ auf den Datensatz, der in der Liste angezeigt wird.

d. Navigieren zu **Algorithmusdefinition > Lebenszyklusdefinition > Schlüsselursprung > Schlüsselerstellung**.

e. Klicken Sie auf **Schlüssel generieren**.

In der zugehörigen Liste „Modulschlüssel“ wird ein Schlüssel für den Datensatz für das Krypto-Modul sn\_vaccine\_sm.vm\_crypto\_module erstellt.

**Hinweis:**  
Um die verschlüsselten Felder anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemsicherheit > Feldverschlüsselung > Verschlüsselungsfeld-Konfigurationen**.

**Wichtig:**  
Für den Zugriff auf das Menü „Feldverschlüsselung“ benötigen Benutzer mit der Rolle „Administrator“ erweiterte Berechtigungen.

Je nach Ihren Anforderungen und Konfigurationen können Sie weitere Datenfelder verschlüsseln. Informationen über weitere Fähigkeiten zur Verschlüsselung wie Edge-Verschlüsselung, Datenbankverschlüsselung und Festplattenverschlüsselung können Sie dem [Whitepaper zur Datenverschlüsselung](#) entnehmen.

Mit Vaccine Administration Management installierte Komponenten

Zusammen mit Vaccine Administration Management werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

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

Installierte Rollen

In installierte Rollen Vaccine Administration Management

| Rollentitel [Name]                                                       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Enthält Rollen                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vaccine Administration Management Administrator<br>[sn_vaccine_sm.admin] | Anwendungsspezifischer Administrator für Vaccine Administration Management<br><div><b>Wichtig:</b><br/>Standardmäßig enthält die Administratorrolle die Rolle sn_vaccine_sm.admin. Die Rolle sn_vaccine_sm.admin sollte einem anderen Benutzer neu zugewiesen und dann aus der Administratorrolle entfernt werden. Dieser Prozess schützt vertrauliche Anwendungsdaten, indem der Zugriff auf die Anwendung beschränkt wird.</div> | <ul style="list-style-type: none"><li>• sn_vaccine_sm.clinician</li><li>• sn_vaccine_sm.manager</li><li>• sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager</li></ul> |
| Klinikmitarbeiter<br>[sn_vaccine_sm.clinician]                           | Kann Impfanfragen, Impfaufgaben und Impffragebögen erstellen, lesen und aktualisieren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• sn_vaccine_sm.viewer</li><li>• agent_workspace_user</li></ul>                                                              |

Automatische Übersetzung



## In installierte Rollen Vaccine Administration Management (Fortsetzung)

| Rollentitel [Name]                                                                        | Beschreibung                                                                                             | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager</li> <li>sn_hcls.practitioner</li> </ul>                                                                  |
| Vaccine Administration Management Manager<br>[sn_vaccine_sm.manager]                      | Kann Impfprogramme, -phasen, -zentren, -methoden und -dosierungen erstellen, lesen und aktualisieren     | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_vaccine_sm.viewer</li> <li>sn_vaccine_sm.model_manager</li> <li>agent_workspace_user</li> <li>sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin</li> </ul> |
| Vaccine Administration Management model_manager<br>[sn_vaccine_sm.model_manager]          | Kann Impfmodelle und Impfverbrauchsmaterialien erstellen, lesen und aktualisieren                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_vaccine_sm.model_viewer</li> </ul>                                                                                                                    |
| Betrachter des Vaccine Administration Management-Modells<br>[sn_vaccine_sm.model_viewer]  | Verfügt über schreibgeschützten Zugriff auf Impfmodelle und Impfverbrauchsmaterialien                    | Keine                                                                                                                                                                                           |
| Vaccine Administration Management-Betrachter<br>[sn_vaccine_sm.viewer]                    | Verfügt über schreibgeschützten Zugriff auf Impfprogramme, -phasen, -zentren, -methoden und -dosierungen | sn_vaccine_sm.model_viewer                                                                                                                                                                      |
| Benutzer des Vaccine Administration Management-Selfserviceportals<br>[sn_vaccine_sm.user] | Kann Impfungen anfordern und Termine verwalten                                                           | sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager                                                                                                                                                  |
| Vaccine Administration Management-Dashboard-Manager<br>[sn_vaccine_sm.report_manager]     | Besitzt Lese- und Bearbeitungszugriff für das Termin-Dashboard.                                          | sn_vaccine_sm.report_viewer                                                                                                                                                                     |
| Vaccine Administration Management-Dashboard-Viewer<br>[sn_vaccine_sm.report_viewer]       | Besitzt Lesezugriff für das Termin-Dashboard.                                                            | Keine                                                                                                                                                                                           |
| Vaccine Administration Management-Bestandsverwaltung                                      | Kann die Bereitstellung und Verteilung von Impfstoff pflegen                                             | sn_vaccine_sm.inventory_viewer                                                                                                                                                                  |

Automatische Übersetzung

**In installierte Rollen Vaccine Administration Management (Fortsetzung)**

| Rollentitel [Name]                                                                    | Beschreibung                                   | Enthält Rollen |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------|
| [sn_vaccine_sm.inventory_manager]                                                     |                                                |                |
| Vaccine Administration Management-Bestandsanzeige<br>[sn_vaccine_sm.inventory_viewer] | Kann die Impfbestandsverwaltungstabellen lesen | Keine          |

**Installierte Tabellen****Vaccine Administration Management -Anwendungstabellen**

| Tabelle                                                            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Active Program Center<br>[sn_vaccine_sm_st_active_program_center]  | Speichert die Liste der Impfzentren, die Teil eines Impfprogramms sind und noch verwendet werden.                                                                                                                               |
| Dosierung [sn_vaccine_sm_dosage]                                   | Speichern Sie die Details der Impfdosen für eine Impfmethode.                                                                                                                                                                   |
| Massenbuchungskonfiguration<br>[sn_vaccine_sm_mass_booking_config] | Speichert die Liste der Konfigurationen, die zur Massenplanung von Impfungen verwendet werden.                                                                                                                                  |
| Massenbuchungsauftrag<br>[sn_vaccine_sm_mass_booking_job]          | Speichert Datensätze für Massenbuchungsaufträge, einschließlich der Gesamtzahl der gebuchten Termine im Auftrag, der Impfaufgaben insgesamt und fehlgeschlagenen Buchungen, wenn eine Massenbuchungsanforderung generiert wird. |
| Methode [sn_vaccine_sm_method]                                     | Speichert die Details der verfügbaren Methoden, um jemanden im Rahmen eines Impfprogramms zu impfen.                                                                                                                            |
| Persönliche Informationen<br>[sn_vaccine_sm_personal_info]         | Speichert die Informationen, die während des Anmeldevorgangs für die Impfung vom Benutzer erfasst wurden, einschließlich Beruf, Demografie, Adresse und Identitätsdokument                                                      |
| -Phase [sn_vaccine_sm_phase]                                       | Speichert die Phasen einer Freigabe, in der sich ein Impfstoffprogramm befindet, und                                                                                                                                            |

**Vaccine Administration Management -Anwendungstabellen (Fortsetzung)**

| Tabelle                                                          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                  | wann er zur Verabreichung verfügbar ist. Enthält das Startdatum, das Enddatum und zusätzliche Berechtigungskriterien.                                                                                                                                 |
| Programm [sn_vaccine_sm_program]                                 | Speichert die Liste der verfügbaren Programme, die zur Verabreichung von Impfungen verwendet werden.                                                                                                                                                  |
| Programm-Center<br>[sn_vaccine_sm_program_center_mtom]           | Speichert die Liste der Impfzentren, die Teil eines Impfprogramms sind.                                                                                                                                                                               |
| Testergebnis Fall<br>[sn_vaccine_sm_test_result_case]            | Speichert die Details eines Testergebnisfalls, einschließlich Patientennamen, Testdatum, Ablaufdatum, Details zu einem Impfprogramm und Testergebnisstatus.                                                                                           |
| Impfterminbuchungssperre<br>[sn_vaccine_sm_apptmnt_booking_lock] | Speichert die Datensätze, die während des Terminbuchungsverfahrens als Sperren für Terminfenster fungieren. Die Datensätze werden automatisch gelöscht, und Sperren werden für ein Zeitfenster freigegeben, wenn die Terminbuchung abgeschlossen ist. |
| Impfterminkonfiguration<br>[sn_vaccine_sm_appointment_config]    | Speichert Konfigurationen, die für Impftermine verwendet werden.                                                                                                                                                                                      |
| Impfzentrum [sn_vaccine_sm_center]                               | Speichert Details zu Impfzentren, dem Standort des Impfzentrums, Kontaktinformationen und dem Lager des Impfzentrums.                                                                                                                                 |
| Fragebogen zur Impfung<br>[sn_vaccine_sm_questionnaire]          | Speichert die Antworten auf einem Fragebogen, der Benutzern gesendet wird, die einen Impftermin gebucht haben.                                                                                                                                        |
| Impfanfrage [sn_vaccine_sm_request]                              | Speichert alle Impfanforderungen und die zugehörige Impfaufgabennummer, einschließlich der Person, der Impfung, des Programms und des Status der Anforderung.                                                                                         |
| Impfzeitplan [sn_vaccine_sm_schedule]                            | Speichert alle Details zum Impfzeitplan innerhalb eines Termins.                                                                                                                                                                                      |

## Vaccine Administration Management -Anwendungstabellen (Fortsetzung)

| Tabelle                                                                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Impfaufgabe [sn_vaccine_sm_task]                                             | Speichert alle in Impfanforderungen enthaltenen Impfaufgaben.                                                                                                                                                                                                            |
| Impfstoff [sn_vaccine_sm_consumable]                                         | Speichert Details zum Impfstoffbestand, einschließlich Informationen zu Modell, Menge und Verfügbarkeit.                                                                                                                                                                 |
| Impfstoffverfügbarkeit [sn_vaccine_sm_supply_availability]                   | Speichert die Details zur Verfügbarkeit eines Impfstoffs, einschließlich Zentrum und Datum, an dem der Impfstoff verfügbar ist, Impfmodell sowie zugeteilte, gebuchte, verwendete und verschwendete Dosen                                                                |
| Impfstoffverfügbarkeit nach Los [sn_vaccine_sm_supply_availability_by_batch] | Speichert die Details zum Versorgungslos, das der Impfstoffverfügbarkeit zugeordnet ist, einschließlich des Datums, ab dem der Impfstoff verfügbar ist, und der zugeteilten Dosen.                                                                                       |
| Impffall [sn_vaccine_sm_case]                                                | Speichert die Impffälle.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Vaccine Management Diagnostic Reports [sn_vaccine_sm_diagnostic_reports]     | Speichert eine Liste der registrierten Benutzer ohne Impfdatensätze. Die Tabelle wird ausgefüllt, wenn die regelmäßige Aufgabe „ <b>Impfmanagement – Registrierte Benutzer ohne Impfanforderungen</b> “ ausgeführt wird. Standardmäßig ist die geplante Aufgabe inaktiv. |
| Impfmodell [sn_vaccine_sm_product_model]                                     | Speichert das Modell des Impfstoffs, einschließlich Typ, Hersteller und Modellnummer.                                                                                                                                                                                    |
| Informationen zum Impfstatus [sn_vaccine_sm_vaccine_status_information]      | Speichert Informationen zum Impfstatus, einschließlich Status des Impfstoffs, verabreichte Dosen, Impfmethode, Patientennamen und Nachweisschlüssel.                                                                                                                     |
| Impfstofflot [sn_vaccine_sm_supply_batch]                                    | Speichert die Details zum Lot für einen dem Bestand hinzugefügten Impfstoff, einschließlich Typ, Anzahl der Dosen und Ablaufdatum.                                                                                                                                       |

## Integration mit Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

Vaccine Administration Management ist in die Anwendung ServiceNow® Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core integriert und ermöglicht Funktionen wie die Synchronisierung einiger Datensätze über Anwendungen und Services hinweg und den Impfverlauf, den Patientenbenutzer anzeigen können.

Vaccine Administration Management stützt sich auf die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core, um Patienten-, Verbraucher- und Impfdatenätze zu erstellen oder zu verknüpfen. Bei der Integration mit Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core werden die folgenden Tabellen verwendet:

- Tabelle „Patient“ [sn\_hcls\_path] – Speichert Patientendetails und Links zu persönlichen Informationen, Benutzer- und Verbraucherdatensätzen eines Benutzers.
- Tabelle „Immunisierung“ [sn\_hcls\_munization] – Speichert einen Datensatz mit Impfdaten, die ein zugeordneter Benutzer als seinen Impfverlauf über das Impfportal anzeigen kann.

Durch die Integration mit Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core Vaccine Administration Management wird auch die Rolle „sn\_hcls.patent“ der Rolle „Selfservice-Portalbenutzer [sn\_vaccine\_sm.user]“ hinzugefügt.

### Zugehörige Informationen

[Healthcare and Life Sciences Service Management Core](#)

[Patiententabelle](#)

[Immunisierungstabelle](#)

## Vaccine Administration Management konfigurieren

Führen Sie alle Konfigurationsaufgaben durch, um sicherzustellen, dass Vaccine Administration Management für Ihre Organisation richtig eingerichtet ist.

### Impfmodelle erstellen

Erstellen Sie ein Impfmodell, um unter Vaccine Administration Management verschiedene Impfstoffe nachzuverfolgen und zu verwalten.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.model\_manager

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vaccine Administration Management enthält Impfmodelle für die COVID-19-Impfstoffe von Moderna und Pfizer-BioNTech. Um andere Impfstoffe nachzuverfolgen und zu verwalten, müssen Sie entsprechende Impfmodelle erstellen.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Impfstoffverwaltung > Administration > Impfmodelle** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Wählen Sie im Feld **Modellkategorien** den Eintrag **Impfstoff** aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

## Modellformular

| Feld                           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anzeigename                    | Name des Modells. Eine Systemeigenschaft namens <i>glide.cmdb_model.display_name.shorten</i> steuert, wie Softwaremodell-Anzeigenamen generiert werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Hersteller                     | Das Unternehmen, das das Modell gebaut hat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Name                           | Der vom Hersteller zugewiesene Name des Modells oder der abstrakte Name, der vom Modellmanager angegeben wurde, z. B. <b>Laptop Außendienstmitarbeiter</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Kurzbeschreibung               | Eine kurze Beschreibung des Modells.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Modellkategorie                | Die Kategorien, denen das Modell zugewiesen ist. Dieses Feld ist eine Glide-Liste und kann nicht zum Erstellen von Berichten verwendet werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Asset-Nachverfolgungsstrategie | Der Prozess, mit dem das Modell verfolgt werden kann. Wählen Sie aus Folgendem: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Zur Kategorie wechseln:</b> Das Modell ist transparent, und die Asset-Klasse wird durch die Kategorie definiert.</li> <li>○ <b>Verbrauchsmaterial erstellen:</b> Das Modell erzwingt „Verbrauchsgut“ als Assetklasse, unabhängig davon, was die Kategorie als Asset-Klasse definiert.</li> <li>○ <b>Keine Assets erstellen:</b> Das Modell blockiert die Asset-Instanziierung, unabhängig davon, was die Kategorie als Asset-Klasse definiert.</li> </ul> |
| Asset-Nachverfolgungseinheit   | Die Einheit, die zum Messen des Assets verwendet wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Beschaffungsmethode            | Die Methode zum Kauf des Modells. Die Optionen sind <b>Beide</b> , <b>Kaufen</b> und <b>Miete</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Kosten                         | Die Kosten für eine einzelne Einheit des Modells.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Abschreibung                   | Das <a href="#">Abschreibungsschema</a> für das Modell.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Schrottwert                    | Der geschätzte Wert, den ein Asset bei seinem Verkauf am Ende seiner Nutzungsdauer erzielt. Dieser Wert muss kleiner oder gleich den Kosten des Assets sein.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Feld           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modellnummer   | Die Modellnummer, die dem Artikel vom Hersteller zugewiesen wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Strichcode     | Die dem Modell zugewiesene Strichcode-Nummer. Strichcodes werden vom Hersteller vergeben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Besitzer       | Person, die für das Modell verantwortlich ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Status         | Der Status des Modells. Die Optionen sind <b>In Produktion</b> , <b>Stillgelegt</b> und <b>Verkauft</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Aufwendungstyp | Die Art der Ausgaben. Wählen Sie aus Folgendem: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Capex</b>: Beim Investitionsaufwand handelt es sich um einmalige Ausgaben, deren Wert im Laufe der Jahre realisiert wird. Zum Beispiel ein Fotokopierer.</li> <li>○ <b>Opex</b>: Bei den Betriebsausgaben handelt es sich um laufende Ausgaben. Zum Beispiel Toner für den Fotokopierer.</li> </ul> |
| Zertifiziert   | Die Option, die bestimmt, ob das Modell zur Verwendung freigegeben ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Anmerkungen    | Informationen zum Modell, die für andere hilfreich wären.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

### Impfstoff-Verbrauchsgüter erstellen

Erstellen Sie ein Impfstoff-Verbrauchsgut, und ordnen Sie es einem Impfmodell zu.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.model\_manager

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Impfstoffverwaltung > Administration > Impfstoffe** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Wählen Sie im Feld **Modellkategorie** den Eintrag **Impfstoff** aus.
3. Wählen Sie im Feld **Modell** das Impfmodell aus, mit dem Sie das Impfstoffverbrauchsgut verknüpfen möchten.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

## Datensatzformular für Verbrauchsgut

| Feld            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anzeigename     | Name des Verbrauchsguts.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Modellkategorie | Modellkategorien, denen das Modell zugeordnet werden kann. Modellkategorien werden zum Erstellen von Konfigurationselementen (CIs) und Assets verwendet.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Modell          | Produktmodell des Assets.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Menge           | Anzahl der Artikel, die das Asset darstellt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Allgemein       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Status          | Status des Assets.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Übergeordnet    | Übergeordnetes Asset. Ist ein übergeordnetes Asset definiert, werden die Felder <b>Zuweisung</b> und <b>Status</b> des untergeordneten Assets auf Grundlage der Felder <b>Zuweisung</b> und <b>Status</b> des übergeordneten Assets automatisch ausgefüllt und sind schreibgeschützt.                                                                                                                         |
| Klasse          | Art des Assets.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Aufwendungstyp  | Art der Ausgaben. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Capex:</b> Beim Investitionsaufwand handelt es sich um einmalige Ausgaben, deren Wert im Laufe der Jahre realisiert wird. Zum Beispiel ein Fotokopierer.</li> <li>○ <b>Opex:</b> Bei den Betriebsausgaben handelt es sich um laufende Ausgaben. Zum Beispiel Toner für den Fotokopierer.</li> </ul> |
| Substatus       | Substatus des Assets.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Zugewiesen an   | Der dem Datensatz zugewiesene Benutzer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Standort        | Ort des Assets.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Kosten          | Preis, zu dem das Asset gekauft wurde                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Kostenstelle    | Kostenstelle mit finanzieller Verantwortung für das Asset.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



| Feld                  | Beschreibung                                                                                                                                |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entsorgung            |                                                                                                                                             |
| Entsorgungsgrund      | Text, der erklärt, warum das Asset ausgesondert wird.                                                                                       |
| Empfänger             | Organisation, die das Asset nach der Aussonderung erhält.                                                                                   |
| Wiederverkaufspreis   | Wert des Assets bei dessen Aussonderung. Wenn das Asset beispielsweise gespendet wird, wird der Wert für den Ausweis der Steuern verwendet. |
| Geplante Aussonderung | Geplantes Datum, an dem das Asset ausgebucht wird.                                                                                          |
| Aussonderungsdatum    | Tatsächliches Datum, an dem das Asset ausgebucht wurde.                                                                                     |
| Aktivitäten           |                                                                                                                                             |
| Arbeitsnotizen        | Arbeitsnotizen, die sich auf das Asset beziehen.                                                                                            |

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

### Impfprogramme erstellen

Erstellen Sie Impfprogramme, um Impfungen nachzuverfolgen und zu verwalten.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.manager

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie zum Verwalten von Grippe- oder COVID-19-Impfungen die bereitgestellten Grippe- oder COVID-19-Impfprogramme. Um andere Impfungen zu verwalten, erstellen Sie ein entsprechendes Programm. Die Grippe- und COVID-19-Impfprogramme enthalten vordefinierte Impfmethoden, Sie müssen den Programmen jedoch Zentren und Phasen hinzufügen.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Impfstoffverwaltung > Administration > Programme** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

### Formular „Programm“

| Feld | Beschreibung           |
|------|------------------------|
| Name | Name des Impfprogramms |

| Feld           | Beschreibung                                                                                               |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Katalogelement | Impfterminplanung.                                                                                         |
| Beschreibung   | Beschreibung des Programms                                                                                 |
| Aktiv          | Option zum Aktivieren des Programms zur Verwendung. Dieses Feld wird automatisch auf <b>Aktiv</b> gesetzt. |

**3.** Klicken Sie auf **Speichern**.

**4.** Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Zentren“ die Standorte hinzu, an denen der Impfstoff verabreicht wird.

- Klicken Sie auf **Neu**, um ein neues Zentrum mit einem Standort und Lager zu erstellen.
- Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um dem Programm vorhandene Zentren hinzuzufügen.

** Hinweis:**

Bei Bedarf können Sie auch die vorhandenen Zentren aus dem Programm entfernen. Wenn Sie ein bestehendes Zentrum aus dem Programm entfernen, können keine Termine mehr für dieses Zentrum gebucht werden. Es werden jedoch keine Änderungen an den im Voraus gebuchten Terminen vorgenommen.

Für jedes Impfzentrum können Sie die Konfiguration des Terminplans angeben und die Zeitplanung basierend auf dem verfügbaren Bestand konfigurieren. Details finden Sie unter:

- [Erweiterte Terminplanung für Zentren konfigurieren](#)
- [Bestandsbasierte Planung für ein Impfzentrum konfigurieren](#)

**5.** Definieren Sie in der zugehörigen Liste „Phasen“ die Phasen, in denen der Impfstoff verabreicht wird.

- a.** Geben Sie einen Namen für die jeweilige Phase ein.  
Beispiel: Phase 1.
- b.** Wählen Sie das Start- und Enddatum der Phase aus.
- c.** Fügen Sie den Berechtigungskriterien Bedingungen hinzu, um zu definieren, wer den Impfstoff während dieser Phase erhält.  
Beispielsweise kann Phase 1 auf Personen der Altersgruppe der Senioren beschränkt werden.

**6.** Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Methoden“ alle Impfstoffversionen hinzu, die über das Impfprogramm verfügbar sind.

- a.** Klicken Sie auf **Neu**.
- b.** Geben Sie einen Namen für die Impfmethode ein.
- c.** Fügen Sie im Feld **Gilt für** Filterbedingungen hinzu, um zu definieren, für wen die Impfmethode geeignet ist.

Beispielsweise kann eine Impfung nur für bestimmte Altersgruppen geeignet sein, oder sie kann nur in bestimmten Zentren bereitgestellt werden.

**d.** Klicken Sie auf **Speichern**.

**7.** Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Dosierungen“ für jede erforderliche Dosis einen Dosierungsdatensatz.

**a.** Klicken Sie auf **Neu**.

**b.** Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

### Formular „Dosierung“

| Feld                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name                   | Name der Dosis. Beispiel: Erste Dosis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Nach                   | Die Dosis, die vor dieser Dosis verabreicht werden muss. Wenn es sich um die erste Dosis handelt, lassen Sie dieses Feld leer.                                                                                                                                                                                                                                |
| Vorlaufzeit            | Die Mindestanzahl von Tagen, nach der diese Dosis nach Erhalt der vorherigen Dosis verabreicht werden kann. Wenn es sich um die erste Dosis handelt, lassen Sie dieses Feld leer. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Wert aus dem Feld <b>Nach</b> ausgewählt wurde.                                                                                    |
| Max time (Max. Zeit)   | Die Höchstanzahl von Tagen, nach der diese Dosis nach Erhalt der vorherigen Dosis verabreicht werden kann. Wenn es sich um die erste Dosis handelt, lassen Sie dieses Feld leer. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Wert aus dem Feld <b>Nach</b> ausgewählt wurde.<br><br><b>i Hinweis:</b><br>Die maximale Zeit muss größer als die Vorlaufzeit sein. |
| Reihenfolge            | Die Ordnungszahl der Dosis. Beispielsweise 100 für die erste Dosis und 200 für die zweite Dosis.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Methode                | Die Impfmethode für die Dosis. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Impfstoff              | Das Impfmodell für die Dosis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Berechtigungskriterien | Konfigurieren Sie die Berechtigungskriterien, die Benutzer erfüllen müssen, um für eine bestimmte Dosis berechtigt zu                                                                                                                                                                                                                                         |

| Feld | Beschreibung                                                                            |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|      | sein. Beispielsweise kann eine Dosierung nur für bestimmte Altersgruppen geeignet sein. |

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

### Berechtigungskriterien für Impfprogramme konfigurieren

Konfigurieren Sie die Berechtigungskriterien, die Benutzer erfüllen müssen, um für ein Impfprogramm berechtigt zu sein.

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.admin

#### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem sich Benutzer registriert und ihre personenbezogenen Daten im Portal angegeben haben, werden diese Daten mit den Berechtigungskriterien des Impfprogramms abgeglichen, um zu bestimmen, ob sie für das Programm berechtigt sind. Wenn die Benutzer berechtigt sind, können sie zur nächsten Stufe übergehen und die Impfungen planen. Wenn keine Berechtigungskriterien angegeben sind, sind alle registrierten Benutzer berechtigt, Impfungen zu planen.

#### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Vaccine Administration Management > Administration > Programme**.
2. Öffnen Sie den Datensatz des Impfprogramms, für das Sie Berechtigungskriterien konfigurieren möchten.
3. Fügen Sie im Bedingungsgenerator **Berechtigungskriterien** mindestens eine Filterbedingung hinzu, um die Kriterien zu definieren, die Benutzer erfüllen müssen, um für das Impfprogramm berechtigt zu sein. Beispielsweise sind die folgenden Berechtigungskriterien für Benutzer definiert, die über 60 Jahre alt oder eine medizinische Fachkraft sind. Benutzer, die ihre personenbezogenen Daten im Portal bereitstellen, müssen eine dieser Bedingungen erfüllen, um für das Impfprogramm berechtigt zu sein.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

### Erweiterte Terminplanung für Zentren konfigurieren

Konfigurieren Sie die erweiterte Terminplanung für ein Zentrum. Mit der erweiterten Terminplanung können Sie verschiedene Impfzeitpläne (wöchentlich, täglich usw.) und die Kapazität konfigurieren, um den wechselnden Anforderungen verschiedener Impfzentren und Programme gerecht zu werden.

#### Vorbereitungen

Navigieren zu **Vaccine Administration Management > Administration > Eigenschaften**, und stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft **Standortspezifische Terminkonfiguration für Vaccine Administration Management aktivieren** (sn\_vaccine\_sm.enable\_vam\_appointment\_config).

#### ⚠️ Warnung:

Nachdem Sie die Eigenschaft aktiviert haben und Ihre erweiterten Terminplanungskonfigurationen aktiv sind, sollten Sie die Eigenschaft nicht mehr deaktivieren, um Dateninkonsistenzen zu vermeiden.

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie die erweiterte Terminplanung für ein Zentrum. Sie können Terminkonfigurationen für einen bestimmten Standort oder für mehrere Impfbzentren und Programme erstellen.

Für jede Terminkonfiguration können Sie einzelne oder mehrere Impfzeitpläne erstellen, um z. B. die tägliche Start- und Endzeit, die Tage, an denen Termine gebucht werden können, und eine tägliche Pause zu konfigurieren. Die Terminkonfigurationen gelten sowohl für selbst geplante als auch für Massenbuchungen.



### Wichtig:

Wenn Sie diese Funktion aktivieren, ersetzt sie die standardmäßige Terminplanungskonfiguration, die auf alle Zentren angewendet wird. Weitere Informationen zur Standardkonfiguration finden Sie unter [Impfterminplanung konfigurieren](#).

## Prozedur

1. Navigieren zu **Vaccine Administration Management > Administration > Programme**.
2. Öffnen Sie einen Programmdatensatz.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zentrum“ auf das Vorschau-Symbol (  ), um den Datensatz des Programmzentrums zu öffnen.
4. Klicken Sie im Feld **Terminkonfiguration** auf das Suchsymbol (  ).
5. Klicken Sie auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

### Formular „Impfterminkonfiguration“

| Feld              | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name              | Der Name der Terminkonfiguration.                                                                                                                                                                                                |
| Beschreibung      | Die Beschreibung der Terminkonfiguration.                                                                                                                                                                                        |
| Feiertagskalender | Feiertagszeitplan, der der Terminkonfiguration zugeordnet werden soll.                                                                                                                                                           |
| Termindauer       | Termindauer für die Terminkonfiguration, die zwischen 10 Minuten und 8 Stunden liegen kann.                                                                                                                                      |
| Vorlaufzeit       | Die Zeit, nach der Benutzern das erste verfügbare Terminfenster angezeigt wird. Angenommen, die Vorlaufzeit beträgt vier Stunden. Um 7 Uhr bekäme ein Benutzer als nächsten verfügbaren Termin also frühestens 11 Uhr angeboten. |

| Feld                                                                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Max. zukünftig buchbare Tage                                        | Der Zeitraum in Tagen, in dem Benutzer verfügbare Zeitfenster anzeigen können, um ihren Termin zu buchen. Angenommen, der Wert beträgt 14 Tage. Wenn Benutzer den Termin planen, werden ihnen verfügbare Zeitfenster für die nächsten 14 Tage angezeigt.          |
| Termin, bis zu dem Terminverschiebungen/-stornierungen möglich sind | Der Zeitpunkt, bis zu dem Benutzer ihre Termine neu planen oder stornieren können. Angenommen, der Wert beträgt sechs Stunden. Wenn der Termin für Montag um 15 Uhr geplant ist, müssen Benutzer den Termin bis 9 Uhr desselben Tages neu planen oder stornieren. |
| Aktiv                                                               | Option zum Aktivieren der zu verwendenden Terminkonfiguration. Wenn die Option aktiviert ist, gilt die Terminkonfiguration sowohl für selbst geplante als auch für Massenbuchungen.                                                                               |

7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
8. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Impfzeitpläne“ mindestens einen Impfzeitplan für die Terminkonfiguration.
  - a. Klicken Sie auf **Neu**.
  - b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

#### Formular „Impfzeitplan“

| Feld                | Beschreibung                             |
|---------------------|------------------------------------------|
| Name                | Der Name des Impfzeitplans.              |
| Startdatum          | Das Startdatum des Zeitplans.            |
| Termine pro Fenster | Die Anzahl der Termine pro Fenster.      |
| Tägliche Startzeit  | Die tägliche Startzeit für den Zeitplan. |

| Feld                       | Beschreibung                                                                                                                            |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Buchbare Tage              | Die Tage, an denen Termine gebucht werden können.                                                                                       |
| Tägliche Pause einbeziehen | Die Option zum Einrichten einer täglichen Pause. Wenn sie aktiviert ist, können Sie die Start- und Endzeit der täglichen Pause angeben. |
| Terminkonfiguration        | In diesem Feld ist automatisch der zugehörige Terminkonfigurationsdatensatz eingestellt.                                                |
| Enddatum                   | Das Enddatum des Zeitplans.                                                                                                             |
| Termindauer                | Dieses Feld wird automatisch auf die Termindauer gesetzt, die im zugehörigen Terminkonfigurationsdatensatz festgelegt ist.              |
| Tägliche Endzeit           | Die tägliche Endzeit des Zeitplans.                                                                                                     |
| Terminbuchungsvorschau     | Eine Vorschau des Impfzeitplans.                                                                                                        |

**c.** Klicken Sie auf **Absenden**.

**d.** Wiederholen Sie das Verfahren zum Erstellen eines Impfzeitplans so oft wie erforderlich.

### Nächste Maßnahme

Sobald die Konfiguration abgeschlossen ist, kann das Ändern einiger Konfigurationswerte unerwünschte Auswirkungen auf die vorhandene und zukünftige Terminplanung haben. Einzelheiten zum Umgang mit erweiterten Zeitplanungskonfigurationen für ein Center finden Sie unter [Anleitung für die Konfiguration der erweiterten Terminplanung für ein Impfzentrum](#).

### Anleitung für die Konfiguration der erweiterten Terminplanung für ein Impfzentrum

Die Konfiguration der erweiterten Terminplanung ermöglicht Administratoren die Konfiguration von Terminzeiträumen, Tageszeitplänen, Urlaubsplänen usw. Diese Konfiguration wird verwendet, um die verfügbaren Zeitfenster sowie die Kapazität eines Standorts für einen bestimmten Tag zu bestimmen und Benutzern das Auswählen von Zeitfenstern basierend auf den von Ihnen konfigurierten Parametern zu ermöglichen.

Es ist zu berücksichtigen, dass das Ändern einiger Konfigurationswerte in einer abgeschlossenen Impfzentrumskonfiguration unerwünschte Auswirkungen auf die vorhandenen und zukünftigen Termine haben kann.

Die folgenden Formulare und Tabellen enthalten hilfreiche Anleitungen für die Handhabung erweiterter Terminplanungskonfigurationen für ein Impfzentrum und einige Auswirkungen

bestimmter Änderungen. Diese Anleitung befasst sich jedoch nicht mit einer umfassenden Liste aller möglichen Nebenwirkungen.

Formular „Impfterminkonfiguration“

<

☰

Vaccination Appointment Configuration  
Location based Appointment Configuration



UpdateDelete

\* Name

Location based Appointment Configuration

Description

Holiday schedule

U.S. Holidays



\* Appointment duration

30 mins

▼

Lead time

Days

0

Hours

04

00

00

Future bookable max days

60

Reschedule/Cancel by time

Days

00

Hours

00

00

00

Active

☒

Update

Delete

Formular „Impfterminkonfiguration“

| Feld              | Empfehlung und Auswirkung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name              | Sie können das Namensfeld ändern, ohne unerwünschte Folgen zu verursachen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Beschreibung      | Sie können das Beschreibungsfeld ändern, ohne unerwünschte Folgen zu verursachen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Feiertagskalender | Fügen Sie keinen neuen Feiertagskalender hinzu, wenn am aktuellen Standort Termine vorhanden sind. Dies macht vorhandene Termine ungültig. Fügen Sie dem vorhandenen Feiertagskalender keine weiteren Feiertage hinzu. Neue Feiertage können bereits gebuchte Termine enthalten.                                                                                                                                                                                                                                       |
| Termindauer       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ändern Sie die Termindauer nicht, wenn bereits Termine am aktuellen Standort erstellt wurden.</li><li>• Auswirkung: Das Ändern der Gesamtkapazität eines Standorts verursacht überlappende Zeitfenster, die zu überbuchten Terminen führen.</li><li>• Beispiel:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Wenn in Ihrer alten Konfiguration das Terminfenster fünf Minuten betrug, hätte der tägliche Zeitplan wie folgt ausgesehen: 9:00 bis 9:05, 9:05 bis</li></ol></li></ul> |

Automatische Übersetzung



## Formular „Impfterminkonfiguration“ (Fortsetzung)

| Feld                                                                     | Empfehlung und Auswirkung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                          | <p>9:10, 9:10 bis 9:15 und 9:15 bis 9:20 Uhr. In dieser Konfiguration haben Sie Termine, die von 9:00 bis 9:05 Uhr und von 9:05 bis 9:10 Uhr gebucht wurden, und Termine, die von 9:10 bis 9:15 Uhr und von 9:15 bis 9:20 Uhr verfügbar sind.</p> <p><b>2.</b> Wenn Sie eine neue Konfiguration mit einem Terminfenster von zehn Minuten erstellen, sieht Ihr täglicher Zeitplan wie folgt aus: 9 bis 9:10, 9:10 bis 9:20 mit verfügbaren Zeitfenstern von 9:10 bis 9:20; tatsächliche Zeitfenster werden in denselben 10-Minuten-Schritten angezeigt.</p> <p><b>3.</b> Die Konfigurationsänderung verursacht eine Überbuchung im Zeitfenster 9:00 bis 9:10, da es in der vorherigen Konfiguration für zwei Termine gebucht wurde.</p> |
| Vorlaufzeit                                                              | Sie können den Vorlaufzeitwert ändern, ohne dass sich dies auf vorhandene Termine auswirkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Max. zukünftig buchbare Tage                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verringern Sie den Wert nicht, denn möglicherweise werden Termine am letzten Tag am aktuellen Standort gebucht. Wenn Sie den Wert verringern, werden am letzten Tag gebuchte Termine ungültig.</li> <li>• Sie können den Wert erhöhen, ohne dass sich dies auf vorhandene Termine auswirkt.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Termin, bis zu dem Terminverschiebungen oder -stornierungen möglich sind | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie können den Wert bedingt ändern.</li> <li>• Wenn ein Workflow vorhanden ist, der sich auf vorhandene Termine oder Benutzer auswirkt, ist es nicht sicher, den Wert zu ändern.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Formular „Impfterminkonfiguration“ (Fortsetzung)

| Feld  | Empfehlung und Auswirkung                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv | <ul style="list-style-type: none"><li>• Deaktivieren Sie die Konfiguration nicht, wenn Termine vorhanden sind. Dies macht vorhandene Termine ungültig.</li><li>• Sie können die zuvor inaktive Konfiguration aktivieren, ohne dass sich dies auf Termine auswirkt.</li></ul> |

Formular „Impfzeitplan“

<

☰

Vaccination Schedule  
New record

🔖

⚙

⋮

Submit

\* Name

\* Start date

📅

Appointments per window

\* Daily start time

-- None --

▼

\* Bookable days

☒ Mon

☒ Tue

☒ Wed

☒ Thu

☒ Fri

☐ Sat

☐ Sun

Include daily break

☐

\* Appointment configuration

Location based Appointment Cr

\* End date

📅

Appointment duration

30 mins

\* Daily end time

-- None --

▼

Appointment booking preview

Submit

Formular „Impfzeitplan“

| Feld       | Empfehlung und Auswirkung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name       | Sie können das Namensfeld ändern, ohne unerwünschte Folgen zu verursachen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Startdatum | <ul style="list-style-type: none"><li>• Erhöhen Sie den Wert nicht, denn es können Termine zwischen dem alten Startdatum und dem neuen Startdatum gebucht werden. Wenn Sie den Wert erhöhen, werden Termine, die zwischen dem alten Startdatum und dem neuen Startdatum gebucht sind, ungültig.</li><li>• Sie können den Wert nur verringern, wenn im anderen Zeitplan unter derselben Terminkonfiguration keine überlappenden Zeitfenster konfiguriert sind.</li><li>• Beispiel:</li></ul> |

Automatische Übersetzung

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

347

# Formular „Impfzeitplan“ (Fortsetzung)

| Feld                | Empfehlung und Auswirkung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Angenommen, Ihr alter Zeitplan hat das Startdatum 8. April 2021 und buchbare Tage von Montag bis Freitag von 09:00 bis 18:00 Uhr.</li> <li>2. Angenommen, Sie haben einen weiteren Zeitplan mit derselben Terminkonfiguration erstellt, der das Start- und Enddatum 1. März 2021 bis 31. März 2021 hat.</li> <li>3. Wenn Sie nun das Startdatum des Zeitplans zum 31. März 2021 ändern, wird ein überlappendes buchbares Zeitfenster mit dem vorhandenen Zeitplan am 31. März 2021 erstellt, und das System produziert einen Fehler.</li> </ol>                                                                                                                                           |
| Enddatum            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verringern Sie den Wert nicht, denn es könnten Termine zwischen dem neuen Enddatum und dem alten Enddatum gebucht werden. Wenn Sie den Wert erhöhen, werden Termine, die zwischen dem neuen Enddatum und dem alten Enddatum gebucht sind, ungültig.</li> <li>• Sie können den Wert nur erhöhen, wenn im anderen Zeitplan unter derselben Terminkonfiguration keine überlappenden Zeitfenster konfiguriert sind.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Termine pro Fenster | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legen Sie die Terminanzahl pro Fenster nicht auf 0 fest.</li> <li>• Sie können die Terminanzahl pro Fenster erhöhen.</li> <li>• Verringern Sie nicht die Anzahl der Termine pro Fenster für eine Servicekonfiguration, wenn bereits Termine erstellt wurden.</li> <li>• Auswirkung: Die Reduzierung der Gesamtzahl der Termine pro Fenster führt zu überbuchten Terminen pro Zeitfenster für Termine, die vor der Änderung erstellt wurden.</li> <li>• Beispiel: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alte Konfiguration: Sie hatten vier Termine pro Fenster. Wenn die Gesamtzahl der Fenster = 2 ist, beträgt die Gesamtkapazität <math>2 * 4</math> oder 8.</li> </ol> </li> </ul> |

## Formular „Impfzeitplan“ (Fortsetzung)

| Feld               | Empfehlung und Auswirkung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | <p>Wenn Sie vier Termine pro Zeitfenster erstellt haben, beträgt die verwendete Gesamtkapazität <math>4 * 2</math> oder 8.</p> <p><b>2. Neue Konfiguration:</b> Sie haben zwei Termine pro Fenster. Wenn Sie insgesamt zwei Fenster haben, beträgt Ihre neue Gesamtkapazität <math>2 * 2</math> oder 4. Wenn Sie jedoch bereits vier Termine pro Zeitfenster erstellt haben (basierend auf einer früheren Konfiguration), beträgt Ihre Gesamtkapazität <math>4 * 2</math> oder 8.</p> <p><b>3. Mit dieser Konfiguration überschreitet die Gesamtkapazität von 8 die neue Gesamtkapazität von 4, was zu überbuchten Terminen führt.</b></p> |
| Tägliche Startzeit | Ändern Sie die tägliche Startzeit nicht, wenn bereits Termine vorhanden sind. Durch die Änderung werden überbuchte Zeitfenster erstellt und vorherige Termine werden ungültig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Tägliche Endzeit   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie können die tägliche Endzeit erhöhen. Die Erhöhung ist nur gültig, wenn die Dauer des Termins und die täglichen Startwerte nicht geändert werden.</li> <li>• Ändern Sie die tägliche Endzeit nicht auf einen früheren Termin, wenn bereits Termine vorhanden sind. Dadurch werden überbuchte Zeitfenster erstellt und vorherige Termine werden ungültig.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                            |
| Buchbare Tage      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie können Tage hinzufügen, ohne dass sich dies auf vorhandene Termine auswirkt.</li> <li>• Durch das Entfernen der buchbaren Tage, an denen bereits Termine erstellt wurden, werden vergangene Termine ungültig.</li> <li>• Beispiel:             <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Gehen Sie in Ihrer alten Konfiguration davon aus, dass der Samstag buchbar ist und Termine am Samstag gebucht sind.</li> </ol> </li> </ul>                                                                                                                                                    |

## Formular „Impfzeitplan“ (Fortsetzung)

| Feld                       | Empfehlung und Auswirkung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | <p><b>2.</b> Wenn Sie eine neue Konfiguration erstellen, in der Samstag nicht buchbar ist, sind alle zuvor für Samstag gebuchten Termine nicht mehr gültig.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tägliche Pause einbeziehen | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ändern Sie nicht den Wert des Kontrollkästchens <b>Tägliche Pause einbeziehen</b>.</li> <li>• Fügen Sie die tägliche Pausenzeit nicht hinzu, wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist.</li> <li>• Ändern Sie nicht die Dauer der Pause.</li> <li>• Legen Sie die Start- und Endzeit der Pause nicht so fest, dass sie der täglichen Startzeit und der täglichen Endzeit entspricht, da dadurch keine buchbaren Zeitfenster generiert werden.</li> </ul> |

## Bestandsbasierte Planung für ein Impfzentrum konfigurieren

Konfigurieren Sie die Planung basierend auf dem für ein Zentrum verfügbaren Bestand.

## Vorbereitungen

Navigieren zu **Vaccine Administration Management > Administration > Eigenschaften**, und stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft **Aktiviert die Verwaltung des Impfstoffbestands** (`sn_vaccine_sm.enable_inventory_management`) ausgewählt ist.

⚠ **Warnung:**

Nachdem Sie die Eigenschaft aktiviert haben und Ihre bestandsbasierten Konfigurationen aktiv sind, sollten Sie die Eigenschaft nicht mehr deaktivieren, um Dateninkonsistenzen zu vermeiden.

Erforderliche Rolle: `sn_vaccine_sm.admin` oder `sn_vaccine_sm.inventory_manager`

**Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**

Konfigurieren Sie die Planung basierend auf dem für ein Zentrum verfügbaren Bestand. Mit der bestandsbasierten Planung können Sie die Terminbuchungen für einen bestimmten Tag abhängig vom verfügbaren Bestand begrenzen. Angenommen, in einem Zentrum sind 200 Dosen und 500 Zeitfenster für einen bestimmten Tag verfügbar. Da nur 200 Dosen verfügbar sind, wären die Terminbuchungen auf 200 Termine für diesen Tag begrenzt.

Wenn Sie eine Impfstofflieferung in einem bestimmten Zentrum erhalten, können Sie Detailinformationen zum Lot in Bezug auf den Impfstofftyp, die Anzahl der Dosen, das Ablaufdatum usw. angeben und es Ihrem Bestand hinzufügen. Sie können dann den Bestand automatisieren oder manuell über einen angegebenen Datumsbereich verteilen. Außerdem können Sie ungenutzt entsorgte Dosen manuell nachverfolgen.

**i Wichtig:**

Diese Funktion ist nur für vom Benutzer geplante Termine verfügbar. Für Massenbuchungen wird sie derzeit nicht unterstützt.

## Prozedur

1. Navigieren zu **Vaccine Administration Management > Administration > Programme**.
2. Öffnen Sie einen Programmdatensatz.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Zentrum“ einen Datensatz für ein Impfzentrum.
4. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Impfstofflots“ einen neuen Datensatz für alle Impfstofflots, die Sie an diesem Standort erhalten.
  - a. Klicken Sie auf **Neu**.
  - b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

### Formular „Impfstofflot“

| Feld                   | Beschreibung                                                                                                                |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lotnummer              | Die Nummer des Lots.                                                                                                        |
| Impfmodell             | Das Impfmodell des Lots.                                                                                                    |
| Mitte                  | Das Programmzentrum, in dem sich das Lot befindet.                                                                          |
| Verfügbar ab           | Das Datum, ab dem das Lot verfügbar ist.                                                                                    |
| Ablaufdatum            | Das Datum, an dem das Lot gemäß Angabe des Herstellers abläuft.                                                             |
| Hinweise               | Hinweise zum Lot.                                                                                                           |
| Gesamtanzahl der Dosen | Die Gesamtanzahl der in dem Lot enthaltenen Dosen. Diese Anzahl muss vom Bestandsmanager manuell berechnet werden.          |
| Status                 | Der Status des Lots: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Nicht verfügbar</b></li> <li>▪ <b>Verfügbar</b></li> </ul> |

- c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
- d. Um zu bestätigen, dass das Lot empfangen wurde und im Bestand für diesen Standort enthalten ist, klicken Sie auf **Verfügbar machen**.

## 5. Gehen Sie wie folgt vor, um das Lot automatisch zu verteilen.

- a. Öffnen Sie den Datensatz des entsprechenden Impfstofflots.
- b. Klicken Sie auf **Verteilen**.

Das Lot wird basierend auf der Terminplanungskonfiguration des Standorts gleichmäßig über eine angegebene Anzahl von Geschäftstagen verteilt. Angenommen, das Lot wird über sieben Tage in einem Zentrum verteilt, das am Samstag und Sonntag geschlossen ist. Wenn die Lotverteilung am Montag beginnt, wird es gleichmäßig über die nächsten sieben Geschäftstage verteilt (Montag bis Freitag dieser Woche sowie den darauf folgenden Montag und Dienstag).

### **Hinweis:**

Standardmäßig ist die Anzahl auf sieben Tage festgelegt. Um die Anzahl der Tage zu ändern, navigieren Sie zu **Vaccine Administration Management > Administration > Eigenschaften**, und aktualisieren Sie die Eigenschaft **Anzahl der Tage zur Verteilung eines Lots** (`sn_vaccine_sm.im_lot_distribution_day_count`).

Wenn Sie das Lot automatisch verteilen, haben Sie die Möglichkeit, die zugewiesenen Dosen für einen einzelnen Tag manuell anzupassen. Öffnen Sie den Datensatz „Impfstoffverfügbarkeit nach Lot“ für den Tag, für den Sie die Dosen aktualisieren möchten, und aktualisieren Sie dann das Feld **Zugeteilte Dosen**.

## 6. Gehen Sie wie folgt vor, um das Lot manuell zu verteilen.

- a. Öffnen Sie den Datensatz des entsprechenden Impfstofflots.
- b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Impfstoffverfügbarkeit“ auf **Neu**.
- c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

### **Formular „Impfstoffverfügbarkeit“**

| Feld             | Beschreibung                                          |
|------------------|-------------------------------------------------------|
| Mitte            | Zentrum, in dem der Impfstoff verfügbar ist.          |
| Verfügbar am     | Das Datum, ab dem der Impfstoff verfügbar ist.        |
| Impfmodell       | Das Impfmodell des Programms.                         |
| Zugeteilte Dosen | Der Wert für dieses Feld wird automatisch festgelegt. |
| Gebuchte Dosen   | Der Wert für dieses Feld wird automatisch festgelegt. |

| Feld             | Beschreibung                                                                                                          |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Verwendete Dosen | Der Wert für dieses Feld wird automatisch festgelegt.                                                                 |
| Entsorgte Dosen  | Die Anzahl der ungenutzten entsorgten Dosen pro Tag. Diese Anzahl muss vom Bestandsmanager manuell eingegeben werden. |
| Hinweise         | Hinweise zur Verfügbarkeit des Impfstoffs.                                                                            |

- d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
- e. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Verfügbarkeit nach Los“ auf **Neu**.
- f. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

#### Formular „Impfstoffverfügbarkeit nach Lot“

| Feld             | Beschreibung                                                                                                                                          |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vorratslot       | Das Lot, das der Impfstoffverfügbarkeit zugeordnet werden soll.                                                                                       |
| Verfügbar am     | Das Datum, ab dem der Impfstoff verfügbar ist. Das Datum muss innerhalb des Verfügbarkeitsbereichs (vor dem Ablaufdatum) des zugehörigen Lots liegen. |
| Zugeteilte Dosen | Die Anzahl der zugeteilten Dosen. Die Anzahl der zugeteilten Dosen muss kleiner sein als die Gesamtanzahl der im zugehörigen Lot verfügbaren Dosen.   |
| Hinweise         | Hinweise zum Impfstoff, der für dieses Lot verfügbar ist.                                                                                             |

- g. Klicken Sie auf **Absenden**.
- h. Wenn Sie weitere Datensätze für die Impfstoffverfügbarkeit erstellen müssen, wiederholen Sie das Verfahren „Verfügbarkeit nach Los“ so oft wie nötig.



## Impfterminplanung konfigurieren

Termine werden automatisch geplant, wenn Benutzer eine Impfung über das Portal beantragen oder wenn Massenbuchungen verwendet werden. Definieren Sie einen Zeitplan für die automatische Terminerstellung, z. B. wenn nur Termine an bestimmten Wochentagen oder während bestimmter Zeiträume vergeben werden.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vaccine Administration Management stellt eine Terminkonfiguration bereit, die Sie an die Anforderungen Ihrer Organisation anpassen können.

Termine werden für Benutzer gemäß der von Ihnen eingerichteten Konfiguration automatisch geplant. Benutzer können im Portal jedoch eine andere Terminzeit auswählen, wenn sie zur automatisch geplanten Zeit verhindert sind.

#### **Wichtig:**

Das ist die standardmäßige Terminplanungskonfiguration, die auf alle Zentren angewendet wird. Ab Version 4 von Vaccine Administration Management ist die erweiterte Terminplanungskonfiguration verfügbar. Weitere Informationen zum Aktivieren und Konfigurieren der Funktion finden Sie unter [Erweiterte Terminplanung für Zentren konfigurieren](#).

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Impfstoffverwaltung > Administration > Servicekonfigurationen**.
2. Klicken Sie auf den Datensatz Impftermin vereinbaren.
3. Aktualisieren Sie die Informationen in allen Abschnitten des Formulars, um die Konfiguration nach Bedarf zu ändern.  
Ausführliche Anweisungen zum Ausfüllen der einzelnen Abschnitte finden Sie unter [Terminbuchung konfigurieren](#)  .  
  
Weitere Informationen zum Verarbeiten von Terminbuchungskonfigurationen, nachdem Termine geplant wurden, finden Sie unter [Recommendations on Appointment Booking configuration for Vaccine Administration Management \[KB0953615\]](#)  .
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

### Terminbuchungskonfiguration für mehrere Impfstoffe

Verwalten Sie Terminbuchungen für mehrere Impfstoffe basierend auf der automatischen Auswahl und der manuellen Auswahl der Impfmethode. Sie können Ihre bevorzugte Impfmethode basierend auf den Berechtigungskriterien, der Reihenfolge der Methodenauswahl und der Bestandsverfügbarkeit auswählen.

Sie können Terminbuchungen für mehrere Impfungen verwalten, nachdem Sie Konfigurationsänderungen an den Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften vorgenommen haben. Die Multiimpfstoff-Funktionalität lässt sich allgemein in die automatische Auswahl der Impfmethode und die manuelle Auswahl der Impfmethode unterteilen.

#### **Hinweis:**

Wenn Ihr erster Termin abgeschlossen wurde, können Sie die Methode nicht ändern. Sie können die Methode jedoch ändern, wenn Sie einen neuen Termin für die erste Dosis vereinbaren. Wenn Sie während der Neuplanung des Termins die Methode ändern, gilt dies automatisch auch für die zweite Dosis.

Neben anderen Kriterien unterstützt die Methode „Multiimpfstoff“ auch die altersbasierte Berechtigung und Zuweisung, indem die Altersgruppen in den Berechtigungskriterien für die Methode angegeben werden. Sie sehen die Liste der Methoden nur, wenn Sie für mehr als eine Impfmethode berechtigt sind.

Angenommen, nur Altersgruppen über 60 sind berechtigt, den Pfizer-Impfstoff zu erhalten. Wenn Sie nicht zu dieser Altersgruppe gehören, wird Ihnen der Pfizer-Impfstoff auch bei Verfügbarkeit nicht zugewiesen. Stattdessen bewertet das System andere Methoden, die die für das Programm und die Methode definierten Berechtigungskriterien erfüllen.

## Automatische Auswahl der Methode

### Hinweis:

Die automatische Auswahl der Impfmethode gilt nur, wenn der Wert der Systemeigenschaft `sn_vaccine_sm.enable_inventory_management` **true** ist.

Wenn Sie versuchen, einen Termin zu buchen, weist das System die Impfmethode basierend auf der Reihenfolge der Methodenauswahl und der Bestandsverfügbarkeit automatisch zu. Mit anderen Worten, wenn die Eigenschaft des Bestandsverwaltungssystems (`sn_vaccine_sm.enable_inventory_management`) **true** ist, weist die Impfanfrage automatisch die Methode mit der niedrigsten Reihenfolgenummer zu, für die Bestand verfügbar ist.

Wenn ein Impfzentrum beispielsweise den Moderna-Impfstoff im Bestand hat, wird die Anforderung mit Moderna anstelle von Pfizer erstellt, auch wenn Pfizer die Methode mit der niedrigsten Reihenfolgenummer ist.

## Manuelle Auswahl der Methode

Sie können die bevorzugte Impfmethode bei der Buchung eines Termins manuell auswählen. Die manuelle Auswahl der Methode funktioniert mit oder ohne Impfstoff-Bestandsverwaltung.

Wenn die Systemeigenschaft für die Zeitfenster-Auswahl (`sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice`) **false** ist, wird die ausgewählte Impfmethode als Voreinstellung beibehalten. Wenn keine Verfügbarkeit für die zweite Dosis vorhanden ist, bucht das System das Zeitfenster im nächstgelegenen Impfzentrum mit derselben Methode. Wenn Sie beispielsweise eine Impfstelle auswählen, und an diesem Standort nur eine Woche Pfizer-Impfstoff zur Verfügung steht, wird die zweite Dosis im nächstgelegenen Zentrum mit derselben Methode ausgewählt.

### Hinweis:

Damit die Funktionalität ordnungsgemäß ausgeführt wird, stellen Sie sicher, dass sowohl die Werte für die Bestandsverwaltungs-Systemeigenschaft (`sn_vaccine_sm.enable_inventory_management`) als auch die Werte für die Aktivierung der Multiimpfstoff-Systemeigenschaft (`sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine`) **true** sind.

## Buchen Sie Termine für nachfolgende Dosen, nachdem eine vorherige Dosis abgeschlossen ist

Definieren Sie, ob die Buchung für alle Impfdosen (für Massenbuchung und Selfservice) aktiviert werden soll oder ob die Buchung für die erste Dosis aktiviert werden soll, mit nachfolgenden Terminen, die nach der Verabreichung der ersten Dosis gebucht werden.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `sn_vaccine_sm.admin`

## Prozedur

### 1. Navigieren zu **Alle > Vaccine Administration Management > Administration > Eigenschaften.**

Für die Eigenschaft *sn\_vaccine\_sm.book\_subsequent\_doses*:

- Bei **true** werden Termine für alle Impfstoffdosen gebucht, sowohl in der Massenplanung als auch beim Selfservice.
- Bei **false** wird nur der Termin für die erste Dosis gebucht, und nachfolgende Termine werden erst nach der Verabreichung der vorherigen Dosis gebucht.

### 2. Klicken Sie auf **Speichern**.

## Einstellungen für Datenschutzrichtlinien für Vaccine Administration Management

Benutzer müssen ihre Datenschutzeinwilligung zum Zeitpunkt der Registrierung im Vaccine Administration Management -Portal angeben.

Das Korrekturskript „Daten zu allgemeinen Bedingungen migrieren“ wird verwendet, um vorhandene Benutzer, die die Richtlinie Vaccine Administration Management akzeptiert haben, automatisch in die neue Richtlinie Healthcare and Life Sciences zu verschieben.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Datenschutzrichtlinieneinstellungen finden Sie unter [Datenschutzrichtlinieneinstellungen für das Patientenportal konfigurieren](#).

## Impfbenachrichtigungs-E-Mails anpassen

Passen Sie die Impfbenachrichtigungs-E-Mails an, die Benutzern bezüglich ihrer Impftermine gesendet werden. Mit den Anpassungen können Sie Benutzer über Aktivitäten auf dem Laufenden halten, z. B. Aktualisierungen von Impfbuchungsterminen.

Vaccine Administration Management enthält die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen.

### E-Mail-Benachrichtigungen

| E-Mail-Benachrichtigungen   | Beschreibung                                                                                                |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bestätigung des Impftermins | E-Mail-Benachrichtigung, die bei der Terminerstellung als Bestätigung an den Benutzer gesendet wird.        |
| Erinnerung an Impftermin    | E-Mail-Erinnerung, die vor dem geplanten Termin an den Benutzer gesendet wird.                              |
| Absage des Impftermins      | E-Mail-Benachrichtigung, die bei der Absage eines Termins als Bestätigung an den Benutzer gesendet wird.    |
| Neuplanung des Impftermins  | E-Mail-Benachrichtigung, die bei der Verlegung eines Termins als Bestätigung an den Benutzer gesendet wird. |

E-Mail-Benachrichtigungen werden automatisch an Benutzer gesendet, wenn ihr Termin erstellt, abgesagt oder verlegt wurde. Benachrichtigungen können ohne Änderungen zum Einsatz gebracht werden. Als Benutzer mit der Rolle *sn\_vaccine\_sm.admin* können Sie

jedoch auch spezifische Anpassungen für Ihre Organisation daran vornehmen. Weitere Informationen zum Erstellen und Bearbeiten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen [erstellen](#) .

### Impftermine per Massenbuchung

Sie können Termine für mehrere Benutzer gleichzeitig planen, anstatt die Benutzer im Selfserviceportal einzeln Termine anfordern zu lassen.

### Vorbereitungen

Navigieren zu **Vaccine Administration Management > Administration > Eigenschaften**.

Legen Sie in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys\_property] die folgenden Eigenschaftswerte fest.

**Systemeigenschaftstabelle**

| Eigenschaft                                            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_distance  | Die maximale Entfernung, in der nach einem verfügbaren Impfort gesucht wird, wenn im bevorzugten Zentrum des Benutzers kein Terminfenster verfügbar ist.<br><br>Der Standardwert beträgt <b>50</b> .                                                                                                             |
| sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.distance_unit | Die Längeneinheit für die Entfernung, die für die Massenbuchung von Impfterminen angegeben wird. Die Optionen lauten <b>mi</b> und <b>km</b> .<br><br>Der Standardwert lautet <b>mi</b> .                                                                                                                        |
| sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_locations | Die maximale Anzahl alternativer Standorte, die für die Impfung gesucht werden, wenn am bevorzugten Standort des Benutzers kein Terminfenster verfügbar ist. Ein höherer Wert für diese Eigenschaft erhöht die Zeit, die zum Abschließen der Massenbuchung benötigt wird.<br><br>Der Standardwert ist <b>5</b> . |

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.admin und admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

#### **Wichtig:**

Massenbuchungen unterstützen derzeit keine bestandsbasierte Planung.

## Prozedur

1. Erstellen Sie eine temporäre Tabelle.  
Die Tabelle muss entweder:
  - Erweitern Sie sys\_user.

### Hinweis:

Weitere Informationen zum Erweitern von Tabellen finden [Sie unter Tabelle erstellen](#) .

- einen Verweis auf sys\_user im Benutzerfeld der Tabelle enthalten.
2. Importieren Sie die folgenden Anamnesedaten für jeden Benutzer in eine temporäre Tabelle.
    - Anwender
    - Bevorzugtes Impfbzentrum
    - Altersgruppe
    - Allergien gegen Medikamente, Lebensmittel, eine Impfstoffkomponente oder Latex (Ja/Nein)
    - Schwerwiegende Reaktionen auf eine Impfung, einschließlich (Beinahe-)Ohnmacht während oder nach einer Impfung (Ja/Nein)
    - Krampfanfälle oder bekannte Probleme mit Gehirn und Nervensystem (Ja/Nein)
    - Chronische Gesundheitsprobleme, einschließlich Herzerkrankung, Lungenerkrankung, Asthma, Nierenerkrankung, Stoffwechselerkrankung (z. B. Diabetes), Anämie und andere Blutkrankheiten (Ja/Nein)

### Hinweis:

Diese Daten sind erforderlich, um Termine für Benutzer zu buchen. Wenn Benutzer die Termine im Selfserviceportal buchen, geben sie diese Informationen zum Zeitpunkt der Buchung an. Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Administrator“ Termine für Benutzer in Massenbuchungen bucht, müssen die Daten stattdessen importiert werden.

Weitere Informationen zum Importieren von Daten finden Sie unter [Import Sets](#) .

3. Navigieren zu **Vaccine Administration Management > Administration > Massenbuchungskonfigurationen** und klicken Sie auf **Neu**.
4. Geben Sie einen Namen ein, der die in der Konfiguration enthaltenen Benutzer beschreibt.
5. Wählen Sie im Feld **Programm** das Impfprogramm aus, für das Sie Termine buchen möchten.
6. Wählen Sie im Feld **Tabellenname** die temporäre Tabelle aus, die Sie erstellt haben.
7. Wählen Sie in den folgenden Feldern die entsprechende Spalte der temporären Tabelle aus, um die Benutzerdaten aus der temporären Tabelle dem Termin des entsprechenden Benutzers zuzuordnen.
  - **Gesundheitliche Vorgeschichte**
  - **Impfreaktion**
  - **Altersgruppe**
  - **Bevorzugtes Zentrum**
  - **Anwender**
  - **Chronische Gesundheitsprobleme**
  - **Allergien**

8. Fügen Sie im Feld **Bedingungen** Filterbedingungen hinzu, um festzulegen, für welche Benutzer Termine gebucht werden sollen.
9. Klicken Sie zum Abschließen der Konfiguration auf **Absenden**.
  - Die Konfiguration wird gespeichert, die Termine sind jedoch noch nicht geplant.
  - Wenn für keinen Benutzer, der einen Termin gebucht hat, ein Verbraucher- oder Patientendatensatz vorhanden ist, werden diese Datensätze für den Benutzer erstellt.

### Nächste Maßnahme

Wenn Sie zum Planen der Termine bereit sind, kehren Sie zum Konfigurationsdatensatz zurück, und klicken Sie auf **Buchung verarbeiten**.

#### Hinweis:

Bei jeder Verarbeitung einer Buchung wird ein neuer Datensatz auf der Registerkarte **Massenbuchungsaufträge** erstellt. Verwenden Sie diese Registerkarte, um den Fortschritt der geplanten Termine anzuzeigen, z. B. können Sie die Gesamtzahl der gebuchten Termine, Termine in einem bevorzugten Center, die Anzahl der fehlgeschlagenen Buchungen für Benutzer usw. anzeigen.

### Termine in einem bestimmten Datumsbereich absagen

Sagen Sie mehrere Terminbuchungen an einem Standort in einem bestimmten Datumsbereich ab.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.admin oder sn\_vaccine\_sm.manager

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Vaccine Administration Management > Administration > Zentren**.
2. Öffnen Sie den Datensatz des Impfzentrums, den Sie ändern möchten.
3. Um alle Termine am aktuellen Standort in einem bestimmten Datumsbereich und ggf. nachfolgende Dosen abzusagen, klicken Sie auf **Termine absagen**.
4. Ein Popup-Fenster wird angezeigt, in dem Sie die Termine abzusagen können, indem Sie das Startdatum und Enddatum auswählen und auf **Ja** klicken.  
Wenn das Enddatum leer ist, werden alle Termine nach dem Startdatum abgesagt.

### Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften

Für Vaccine Administration Management-Buchungen werden die folgenden Systemeigenschaften verwendet. Benutzer mit der Administratorrolle können auf die Eigenschafteneinstellungen zugreifen, indem sie zu navigieren **Alle > Vaccine Administration Management > Administration > Eigenschaften**.

#### Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften

| Eigenschaft                                 | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_vaccine_sm.enable_appointment_time_slots | <p>Sie können die Auswahl von Zeitfenstern für Termine aktivieren oder deaktivieren.</p> <p>Wenn sie auf <b>true</b> festgelegt ist, können Benutzer das Zeitfenster auswählen. Bei Einstellung auf <b>false</b> bucht das System Termine automatisch.</p> |

## Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

| Eigenschaft                                               | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           | Der Standardwert ist „ <b>false</b> “.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| sn_vaccine_sm.self_booking_slots                          | <p>Legen Sie die Anzahl der Fenster fest, die vom System zum Buchen eines Termins als Selbstbuchung durch den Benutzer abgerufen werden. Je höher der Wert, desto geringer die Wahrscheinlichkeit fehlgeschlagener Termine in Szenarien mit hoher Gleichzeitigkeit.</p> <p>Der Standardwert ist <b>1</b>.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Die Systemeigenschaft gilt nur, wenn der Wert <i>sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice</i> auf <b>false</b> festgelegt ist.</p> |
| sn_vaccine_sm.vaccine.management.distance                 | <p>Legen Sie die Längeneinheit für die Entfernung fest, die für die Massenbuchung von Impfterminen berücksichtigt wird. Die Optionen lauten <b>mi</b> und <b>km</b>.</p> <p>Der Standardwert lautet <b>mi</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                            |
| sn_vaccine_sm.vaccine.management.distance_max             | <p>Legen Sie die maximale Entfernung in Meilen fest, in der nach einem verfügbaren Impfort gesucht wird, wenn im bevorzugten Zentrum des Benutzers kein Terminfenster verfügbar ist.</p> <p>Der Standardwert beträgt <b>50</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                           |
| sn_vaccine_sm.vaccine.management.distance_max_alternative | <p>Legen Sie die maximale Anzahl alternativer Standorte fest, an denen nach einer Impfmöglichkeit gesucht wird, wenn am bevorzugten Standort des Benutzers kein Terminfenster verfügbar ist. Ein höherer Wert für diese Eigenschaft erhöht die Zeit, die zum Abschließen der Massenbuchung benötigt wird.</p> <p>Der Standardwert ist <b>5</b>.</p>                                                                                                                           |
| sn_vaccine_sm.vaccine.management.default_program          | <p>Definieren Sie das Standardprogramm für das Portal Vaccine Administration Management.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| sn_vaccine_sm.book_subsequent_doses                       | <p>Aktivieren Sie die Buchung für alle Impfdosen (für Massenbuchung und Selfservice) oder für die erste Dosis, wobei nachfolgende Termine nach der Verabreichung der ersten Dosis gebucht werden.</p> <p>Bei <b>true</b> werden Termine für alle Impfstoffdosen gebucht, sowohl in der Massenplanung als auch beim Selfservice. Bei <b>false</b> wird nur der Termin für die erste Dosis gebucht.</p>                                                                         |

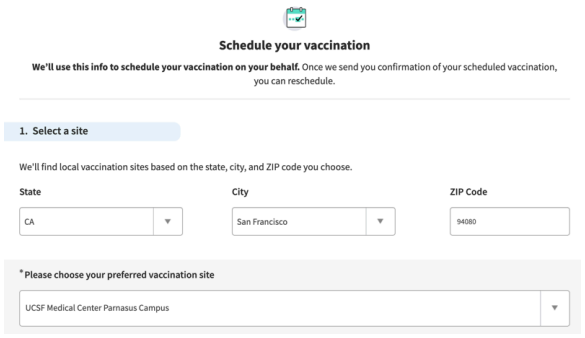


## Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

| Eigenschaft                             | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | <p>Nachfolgende Termine werden erst nach der Verabreichung der vorherigen Dosis gebucht.</p> <p>Der Standardwert ist <b>true</b>.</p> <p>Weitere Informationen zum Buchen nachfolgender Dosen finden Sie unter <a href="#">Buchen Sie Termine für nachfolgende Dosen, nachdem eine vorherige Dosis abgeschlossen ist</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| sn_vaccine_sm.enable_vam_appointments   | <p>Aktivieren Sie die standortspezifische Terminplanungskonfiguration in Vaccine Administration Management.</p> <p>Der Standardwert ist <b>true</b>.</p> <p>Weitere Informationen zum Aktivieren der standortspezifischen Terminplanungskonfigurationen finden Sie unter <a href="#">Erweiterte Terminplanung für Zentren konfigurieren</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| sn_vaccine_sm.fetch_next_available_time | <p>Aktivieren oder deaktivieren Sie das Abrufen für das nächste verfügbare Zeitfenster beim Öffnen des Terminbuchungskalenders.</p> <p>Der Standardwert ist <b>true</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| sn_vaccine_sm.strict_check_lead_time    | <p>Zeigen Sie die Zeit an, nach der Benutzern das erste verfügbare Terminfenster angezeigt wird.</p> <p>Wenn diese Eigenschaft auf <b>true</b> gesetzt ist, werden Zeitfenster für nachfolgende Dosen mit einer Genauigkeit in Sekunden mit Vorlauf- oder Maximalzeiten berechnet. Wenn diese Option auf <b>false</b> gesetzt ist, kann das zweite Zeitfenster zu einer beliebigen Zeit gebucht werden.</p> <p>Wenn beispielsweise die erste Dosis am 1. Juni, 17:00 Uhr verabreicht wird und die Vorlaufzeit 21 Tage beträgt, kann das zweite Zeitfenster nach dem 22. Juni, 17:00 Uhr gebucht werden. Wenn die Eigenschaft jedoch <b>false</b> ist, kann das zweite Zeitfenster jederzeit am 22. Juni gebucht werden.</p> <p>Diese Systemeigenschaft wirkt sich auf die Massenbuchung aus.</p> <p>Der Standardwert ist <b>true</b>.</p> |
| sn_vaccine_sm.enable_self_registration  | <p>Aktivieren oder deaktivieren Sie die Selbstregistrierung für die Buchung von Terminen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



## Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

| Eigenschaft                            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | <p>Bei <b>true</b> kann sich der Benutzer für den Impfstoff registrieren und sich dafür anmelden. Bei <b>false</b> können sich nur vorhandene Benutzer anmelden und Termine buchen.</p> <p>Der Standardwert ist <b>true</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| sn_vaccine_sm.show_location_filters    | <p>Blenden Sie die Standortfilter auf der Seite „Planen Sie Ihre Impfung“ ein oder aus.</p> <p>Bei <b>true</b> wird die Liste der bevorzugten Impfstellen automatisch anhand der vom Benutzer freigegebenen personenbezogenen Daten gefiltert. Sie können jedoch auch anhand von Bundesland, Stadt oder Postleitzahl nach anderen Impfstellen suchen.</p>  <p>Bei <b>false</b> sind die Standortfilter inaktiv.</p> <p>Der Standardwert ist <b>true</b>.</p>                                                                                                                            |
| sn_vaccine_sm.mass_booking_parallelism | <p>Sie können die Anzahl der parallelen Warteschlangen konfigurieren, die zur Verarbeitung von Massenbuchungen verwendet werden.</p> <p>Die zulässigen Werte lauten <b>1 bis 8</b>.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Für Massenbuchungen können maximal 8 Warteschlangen verwendet werden. Selbst wenn ein Benutzer mit der Rolle „Administrator“ die Eigenschaft auf einen Wert größer als <b>8</b> festlegt, werden nur 8 Warteschlangen erstellt.</p> <p>Der Standardwert lautet <b>4</b>.</p> <p>Weitere Informationen zum Aktivieren der parallelen Verarbeitung von Massenbuchungen finden Sie unter <a href="#">Hohe Anzahl gleichzeitiger Buchungen verwalten</a>.</p> |
| sn_vaccine_sm.search_assist_minimality | <p>Minimieren Sie den Abschnitt der Suchhilfe und zeigen Sie die Suchergebnisse mit einem Zoom von 200 % an. Um den</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

| Eigenschaft                                       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   | <p>Abschnitt der Suchhilfe zu erweitern, klicken Sie auf <b>Show search assist</b> (Suchhilfe anzeigen).</p> <p>Wenn diese Option auf <b>true</b> gesetzt ist, wird durch Klicken auf <b>Suchen</b> der Abschnitt der Suchhilfe automatisch minimiert. Bei der Einstellung auf <b>false</b> kehrt das System zu seinem Standardverhalten zurück.</p>                                                                                                                                                                                                                                                 |
| sn_vaccine_sm.enable_inventory_management         | <p>Aktivieren Sie den für ein Impfzentrum des Programms verfügbaren Bestand als Planungsgrundlage.</p> <p>Der Standardwert ist <b>„false“</b>.</p> <p>Weitere Informationen zum Aktivieren der Bestandsverwaltung finden Sie unter <a href="#">Bestandsbasierte Planung für ein Impfzentrum konfigurieren</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| sn_vaccine_sm.im_batch_distribution               | <p>Legen Sie die Anzahl der Tage zum Verteilen eines Versorgungslots fest. Sie können den Bestand gleichmäßig über einen angegebenen Datumsbereich verteilen.</p> <p>Der Standardwert lautet <b>7</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine_availability   | <p>Ändern Sie die Reihenfolge der Methodenauswahl während der Planung Ihrer Impfungen.</p> <p>Wenn diese Eigenschaft auf <b>true</b> gesetzt ist, basiert die automatisch ausgewählte Methode auf der niedrigsten Methoden-Reihenfolgennummer und der Bestandsverfügbarkeit. Bei Einstellung auf <b>false</b> wird die Methode mit der niedrigsten Reihenfolgennummer ausgewählt.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Die Systemeigenschaft ist nur wirksam, wenn der Wert <i>sn_vaccine_sm.enable_inventory_management</i> auf <b>true</b> festgelegt ist.</p> <p>Der Standardwert ist <b>„false“</b>.</p> |
| sn_vaccine_sm.multi_vaccine_availability_lookback | <p>Legen Sie die Anzahl der Tage fest, für die die Verfügbarkeit in der Methodenauswahl überprüft werden soll.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Die Systemeigenschaft ist nur wirksam, wenn der Wert <i>sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine</i> auf <b>true</b> festgelegt ist.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

| Eigenschaft                                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | Der Standardwert lautet <b>7</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| sn_vaccine_sm.allow_user_selection_method        | Aktivieren oder deaktivieren Sie die Auswahl der Impfmethode.<br><br>Wenn <b>true</b> festgelegt ist, können Benutzer die Methode beim Planen und Verschieben ihrer Termine auswählen. Bei Einstellung auf <b>false</b> wählt das System die Methode basierend auf der Konfiguration der Systemeigenschaft <i>sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine</i> automatisch aus.<br><br>Der Standardwert ist „ <b>false</b> “. |
| sn_vaccine_sm.covid.test.valid_days              | Legen Sie die maximale Dauer in Tagen fest, die für Infektionskrankheiten verwendet wird, z. B. die Gültigkeit von COVID-19-Testberichten.<br><br>Der Standardwert ist <b>3</b> .                                                                                                                                                                                                                                   |
| sn_vaccine_sm.vaccine.manage_immunization_report | Aktivieren oder deaktivieren Sie den report Immunisierungsdatensatz, der bei der Übermittlung des COVID-19-Impfstoff-Selbstberichts generiert wird.<br><br>Der Standardwert ist „ <b>false</b> “.                                                                                                                                                                                                                   |
| sn_vaccine_sm.vaccine.manage_immunization_report | Definieren Sie die Liste der Programme, für die ein Impfnachweis erforderlich ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| sn_vaccine_sm.vaccine.manage_immunization_report | Definieren Sie den Systembezeichner der Infektionskrankheiten, z. B. das COVID-19-Impfprogramm.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| sn_vaccine_sm.enable_cache                       | Aktivieren oder deaktivieren Sie den bereichsbezogenen Cache für die Verwendung mit der Anwendung.<br><br>Bei Festlegung auf <b>true</b> ist der bereichsbezogene Cache aktiviert. Bei <b>false</b> werden die Daten nicht zwischengespeichert, sondern direkt aus der Datenbank abgefragt.<br><br>Der Standardwert ist <b>true</b> .                                                                               |

## Patientenportal für Vaccine Administration Management konfigurieren

Führen Sie alle Konfigurationsaufgaben durch, um sicherzustellen, dass das Patientenportal Vaccine Administration Management (VAM) für den Benutzer ordnungsgemäß eingerichtet ist.

## Konfigurationsaufgaben des Patientenportals für VAM

| Aufgabe                                                                                   | Beschreibung                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Richten Sie den Prozess für die Übermittlung personenbezogener Daten ein.</a> | Richten Sie den Prozess ein, damit Benutzer ihre persönlichen Informationen für Impfungen im Patientenportal mithilfe eines Datensatzerstellers übermitteln können. |
| <a href="#">Konfigurieren Sie die bevorzugte Impfmethode.</a>                             | Konfigurieren Sie die bevorzugte Impfmethode, während Sie einen Impftermin planen.                                                                                  |
| <a href="#">Konfigurieren Sie die Terminplanung für ein Impfzentrum.</a>                  | Konfigurieren Sie die erweiterte Terminplanung für ein Impfzentrum basierend auf dem verfügbaren Bestand.                                                           |

### Einrichten des Prozesses für die Übermittlung personenbezogener Daten für Impfungen

Sie können den Prozess so einrichten, dass Benutzer ihre persönlichen Informationen für Impfungen im Patientenportal mithilfe eines Datensatzerstellers übermitteln können.

Als Benutzer mit der Rolle `sn_vaccine_sm.admin` können Sie konfigurieren, welche Benutzerinformationen erfasst werden, indem Sie den Datensatzersteller `Enter your personal info` aktualisieren. Sie können den standardmäßigen Datensatzersteller verwenden, um weitere Felder hinzuzufügen, oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen. Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Datensatzerstellers finden Sie unter [Datensatzersteller](#) .

### Konfigurieren der bevorzugten Impfmethode

Sie können die bevorzugte Impfmethode bei der Planung eines Impftermins konfigurieren.

Als Benutzer mit der Rolle `sn_vaccine_sm.admin` können Sie bei der Planung oder Verschiebung Ihrer Termine Ihre bevorzugte Impfmethode auswählen, indem Sie den Wert der Systemeigenschaft `sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_vaccine_method` auf **true** setzen.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Terminbuchungen für mehrere Impfstoffe finden Sie unter [Terminbuchungskonfiguration für mehrere Impfstoffe](#)

### Terminplanung für ein Impfzentrum konfigurieren

Sie können die erweiterte Terminplanung für ein Impfzentrum basierend auf dem verfügbaren Bestand konfigurieren.

Als Benutzer mit der Rolle „`sn_vaccine_sm.admin`“ können Sie die Planung konfigurieren, indem Sie den Datensatzersteller `Schedule vaccine appointment` aktualisieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Datensatzerstellers finden Sie unter [Datensatzersteller](#) .

Außerdem können Sie die standortspezifische und bestandsbasierte Terminplanung konfigurieren. Details finden Sie unter:

- [Erweiterte Terminplanung für Zentren konfigurieren.](#)
- [Bestandsbasierte Planung für ein Impfzentrum konfigurieren.](#)

### Automatische E-Mail-Benachrichtigungen für Massenbuchungen deaktivieren

Um automatische E-Mail-Benachrichtigungen zu deaktivieren, müssen Sie zuerst die Standardbenachrichtigung für die Terminkonfiguration und anschließend die entsprechende Geschäftsregel deaktivieren. Bei der Planung von Terminen als Teil einer Massenbuchung werden standardmäßig automatisch E-Mail-Benachrichtigungen an Benutzer gesendet.

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn\_vaccine\_sm.admin

#### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

E-Mails werden automatisch generiert und geteilt, wenn Benutzer eine Impfung über das Selfserviceportal anfordern. Vaccine Administration Management bietet eine Terminkonfiguration, die Sie ändern können, um zu verhindern, dass E-Mails zur Massenplanung von Impfterminen gesendet werden.

Mithilfe von Administratorzugriff können Sie die Geschäftsregeln entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens konfigurieren und ändern.

#### Prozedur

So deaktivieren Sie Standardbenachrichtigungen für die Terminkonfiguration:

1. Navigieren zu **Vaccine Administration Management > Administration > Terminkonfigurationen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz „Impftermin vereinbaren“.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Standardbenachrichtigungen ignorieren**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Sie können E-Mail-Benachrichtigungen nicht nur für Massenbuchungen deaktivieren. Wenn Sie die E-Mail-Benachrichtigungsereignisse für die Massenbuchung deaktivieren, gilt dies auch für die Selfservice-Buchung.

So deaktivieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen bei der Massenbuchung:

1. Navigieren zu **Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz „Bestätigung des Impftermins“.
3. Wählen Sie im Feld **Aktiv** den Wert **False** aus.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

#### Terminerinnerung und Vorabfragebogen konfigurieren

Standardmäßig werden keine Terminerinnerungen an Benutzer gesendet. Um Terminerinnerungen zu aktivieren, müssen Sie die Terminerinnerung im Terminkonfigurationsdatensatz konfigurieren. Sie können auch den Vorabfragebogen für Benutzer konfigurieren.

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Terminerinnerung sendet dem Benutzer zu einem festgelegten Zeitpunkt eine Erinnerungs-E-Mail und einen Vorabfragebogen zu dem Termin.

## Prozedur

1. So konfigurieren Sie eine Terminerinnerung:

a. Navigieren zu **Vaccine Administration Management > Administration > Terminkonfigurationen**.

b. Öffnen Sie den Datensatz „Impftermin vereinbaren“.

c. Wählen Sie im Feld **Terminerinnerung** die Erinnerungszeit aus.

### Hinweis:

Wenn das Feld nicht im Formular angezeigt wird, muss ein Benutzer mit der Rolle Administrator das Formularlayout konfigurieren, um es hinzuzufügen. Klicken Sie im Formular-Header auf das Symbol für das Formulkontextmenü (  ). Navigieren zu **Konfigurieren > Formularlayout** und verschieben Sie das Feld **Terminerinnerung** in die Liste Ausgewählt, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

Standardmäßig werden keine Terminerinnerungen an Benutzer gesendet. Damit der Benutzer die E-Mail-Erinnerung erhält, müssen sowohl die Terminerinnerung als auch der Vorabfragebogen konfiguriert werden.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. Konfigurieren Sie den Vorabfragebogen.

a. Navigieren zu **Vaccine Administration Management > Administration > Fragebogen vor dem Termin**.

Der Datensatzersteller des Vorabfragebogens wird angezeigt.

b. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Variablensätze den Datensatz „Voruntersuchung“.  
Der Variablensatz *Voruntersuchung* wird angezeigt.

c. Erstellen oder aktualisieren Sie in der zugehörigen Liste „Variablen“ Variablen für den Fragebogen.  
Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Variablen finden Sie unter [Servicekatalogvariablen](#)  .

**Wichtig:**

Konfigurieren Sie nicht die Variablen *task\_id* und *is\_portal*.

| Variables (6)                            | Catalog UI Policies    | Catalog Client Scripts (1)                  | Included In (1) |
|------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------|-----------------|
| Variable set = Pre-vaccination screening |                        |                                             |                 |
| Name                                     | Type                   | Question                                    | Order           |
| <i>task_id</i>                           | Single Line Text       | Task ID                                     |                 |
| <i>is_portal</i>                         | Single Line Text       | Is from portal                              |                 |
| <i>recently_sick</i>                     | Lookup Multiple Choice | Have you had a fever or felt ill in the ... | 100             |
| <i>recent_vaccination</i>                | Lookup Multiple Choice | Have you received any vaccinations in th... | 200             |
| <i>pregnant</i>                          | Lookup Multiple Choice | Are you pregnant or expecting to be preg... | 300             |
| <i>any_other_comments</i>                | Multi Line Text        | Any other comments?                         | 400             |

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

### Virtual Agent-Konversationen für Vaccine Administration Management

Virtual Agent-Konversationen ermöglichen Benutzern, Hilfe im Impfprozess zu erhalten.

Vaccine Administration Management bietet Virtual Agent-Konversationsthemen, wenn das Virtual Agent-Plugin (com.glide.cs.chatbot) installiert ist. Über ein Konversationsthema wird der Dialog zwischen dem Virtual Agent (Chatbot) und einem Benutzer festgelegt, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen.

#### Konversationsthemen

| Thema                                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Standardstatus |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Termin buchen                        | <p>Ermöglicht Benutzern das Buchen von Impfterminen über den Chatbot.</p> <p>Die Fragen in diesem Thema sind die Standardfragen, die Benutzer bei der Buchung eines Termins im Selfserviceportal beantworten müssen.</p> <p><b>Hinweis:</b><br/>Dieses Konversationsthema dient als Platzhalter. Sie können die Fragen entsprechend Ihren Anforderungen ändern.</p> | Inaktiv        |
| Meine Berechtigung für die Impfphase | <p>Informiert Benutzer über ihre Impfberechtigung und ermöglicht ihnen die Buchung eines Termins, wenn sie dazu berechtigt sind.</p> <p><b>Hinweis:</b><br/>Dieses Konversationsthema dient als Platzhalter. Sie können die Fragen entsprechend Ihren Anforderungen ändern.</p>                                                                                     | Aktiv          |

## Konversationsthemen (Fortsetzung)

| Thema                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Standardstatus |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| COVID-19-Impfressourcen | <p>Zeigt dem Benutzer gezielt Wissen-Artikel an.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Zur Verwendung dieses Themas müssen Sie das Plugin „ServiceNow® Servicemanagement Topic Blocks“ (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) aktivieren.</p> <p>Die in diesem Thema angezeigten Artikel werden durch ein Stichwort festgelegt. Standardmäßig werden für das Thema alle Artikel angezeigt, die das Stichwort „Impfstoff“ enthalten. Um das Stichwort zu ändern, navigieren Sie in ServiceNow® Virtual Agent-Designer zu diesem Thema. Klicken Sie in dem Thema auf den Block <b>Kontextsuche</b>. Legen Sie im Bereich „Eigenschaften von Themenblock“ den Wert des Felds <b>Abfrage</b> auf das neue Stichwort fest.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Inaktiv        |
| COVID-19                | <p>Ermöglicht Benutzern das Melden von Impfstatus und COVID-19-Testergebnissen mithilfe von Themenblöcken.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Impfstatus melden:</b> Ermöglicht es Benutzern, ihren Impfstatus zu melden.</li> </ul> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Dieses Konversationsthema dient als Platzhalter. Sie können die Fragen entsprechend Ihren Anforderungen ändern.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>COVID-19-Testergebnisse melden:</b> Ermöglicht es Benutzern, Ergebnisse von COVID-19-Tests zu melden.</li> </ul> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Dieses Konversationsthema dient als Platzhalter. Sie können die Fragen entsprechend Ihren Anforderungen ändern.</p> <p>Nicht angemeldete Benutzer, die nicht registriert sind, müssen einen Vornamen, einen Nachnamen und eine E-Mail-Adresse angeben, bevor sie den eigenen Impfstatus oder eigene COVID-19-Testergebnisse melden können.</p> <p>Wenn Benutzer ihren Impfstatus oder COVID-19-Testergebnisse melden, werden automatisch E-Mail-Benachrichtigungen an die E-Mail-ID des Benutzers gesendet.</p> | Aktiv          |

Um Konversationsthemen zu aktivieren, zu deaktivieren oder zu bearbeiten, navigieren Sie zu **Kollaboration > Virtual Agent > Designer**. Wählen Sie auf der Seite „Themen“ die Kategorie **Impfverwaltung** aus. Klicken Sie auf das Thema, das Sie aktualisieren möchten. Verwenden Sie die Umschaltfläche **Aktiv**, um ein Thema zu aktivieren bzw. zu deaktivieren.



## Buchungen für übersprungene Termindatensätze erneut durchführen

Buchen Sie für Benutzer, deren Termine aufgrund fehlender Daten nicht erfolgreich waren oder übersprungen wurden, Impfanforderungen für übersprungene Termindatensätze.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.admin

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Impfstoffverwaltung > Administration > Massenbuchungskonfigurationen**.
2. Suchen und öffnen Sie den Konfigurationsdatensatz für Massenbuchungen basierend auf Ihren Anforderungen.  
Sie sehen die erstellten Anforderungen und Termine auf der Registerkarte **Impfanforderungen**.
3. Korrigieren Sie die Daten, und klicken Sie auf **Buchung wiederholen**.  
Die Option **Buchung wiederholen** wird nur für die Benutzer ausgeführt, die Sie ursprünglich ausgewählt haben. Wenn Sie eine andere Auswahl treffen möchten, erstellen Sie eine neue Konfiguration.

### Ergebnisse

Sie sehen alle erstellten Anforderungen und Termine auf der Registerkarte **Impfanforderungen**.

### Suchfelder verschlüsseln, die in der Suchhilfe angezeigt werden sollen

Verschlüsseln Sie Suchfelder, um die Suche in anderen Feldern als „Vorname“, „Nachname“ und „Telefon“ zu ermöglichen. Durch die Verschlüsselung können Sie Suchfelder so konfigurieren, dass sie in der Suchhilfe angezeigt werden.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: security\_admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Je nach den Anforderungen Ihrer Organisation können Sie Felder wie „Straße“, „Ort“, „Bundesland“ und „Postleitzahl“ verschlüsseln. Entschlüsselte Felder werden in der Suchhilfe ausgeblendet. Standardmäßig sind für Benutzer die Felder für Vorname, Nachname und Telefon sichtbar.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemsicherheit > Feldverschlüsselung > Verschlüsselungsfeld-Konfigurationen**.
2. Geben Sie im Feld **Suchen** sn\_vaccine\_sm\_personal\_info ein.  
In der Tabelle „Verschlüsselungsfeld-Konfigurationen“ sehen Sie mehrere sn\_vaccine\_sm\_personal\_info-Felder.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Spalte „Aktiv“, und wählen Sie **Group By Active** (Nach aktiv gruppieren) aus.
4. Wählen Sie im Feld **Aktiv** den Wert **False** aus.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5 nach Bedarf, um weitere Felder zu ver- bzw. entschlüsseln.

### Hohe Anzahl gleichzeitiger Buchungen verwalten

Verwalten Sie mehrere parallele Warteschlangen, um die Verarbeitung von Massenbuchungsterminen im parallelen Modus zu unterstützen. Sie können die Prozessoren

für Massenbuchungsereignisse auf verschiedene Knoten verteilen, anstatt die Last auf einem einzelnen Knoten zu belassen.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Eigenschaft `sn_vaccine_sm.mass_booking_parallelism` unterstützt Sie dabei, den Terminbuchungs-Flow im parallelen Modus zu implementieren. Bei paralleler Verarbeitung erstellt der Auftrag separate Ereignisse für jedes Impfzentrum. Es hilft dabei, die Ereignisse gleichmäßig über die verfügbaren parallelen Warteschlangen zu verteilen. Es gibt insgesamt acht Prozessoren für Massenbuchungsereignisse.

### Hinweis:

Für Massenbuchungen können maximal acht Warteschlangen verwendet werden. Selbst wenn ein Benutzer mit der Rolle „Administrator“ die Eigenschaft auf einen Wert größer als **8** festlegt, werden nur acht Warteschlangen erstellt. Der Standardwert ist jedoch auf **4** festgelegt.

Um Leistungsprobleme zu vermeiden, müssen Konfigurationsänderungen an einen bestimmten Knoten angeheftet werden. Als Benutzer mit der Rolle Administrator können Sie auswählen, welcher Thread auf einen bestimmten Knoten verweisen soll, damit die Last gleichmäßig über alle Knoten verteilt wird. Wenn Sie beispielsweise eine Instanz mit mehreren Knoten verwenden, können Sie die Konfiguration dahingehend ändern, dass sie an einen bestimmten Knoten angeheftet wird, indem Sie im Feld „System-ID“ den spezifischen Knoten auswählen, auf den Ihr Prozessor für Massenbuchungsereignisse zugreifen soll. Durch diese Konfigurationsänderung lässt sich die Systemleistung verbessern.

## Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_trigger.list` ein.
2. Geben Sie im Feld **Suche** \*Prozessor Massenbuchungsereignis ein.  
In der Zeitplantabelle können Sie acht Prozessordatensätze für Massenbuchungsereignisse sehen.
3. **Wahlweise:** Suchen Sie bei einer Instanz mit mehreren Knoten den Prozessordatensatz für Massenbuchungsereignisse, und wählen Sie im Spaltenfeld **System-ID** einen Knoten aus.
4. Doppelklicken Sie in den leeren Bereich des Felds **System-ID**.
  - a. Wählen Sie in der Liste der verfügbaren Knoten einen Knoten aus.
  - b. Speichern Sie den Datensatz, indem Sie auf das grüne Häkchensymbol (  ) klicken.  
Der Prozessordatensatz für Massenbuchungsereignisse wird einem bestimmten Knoten zugewiesen.
5. Um verschiedene Prozessordatensätze für Massenbuchungsereignisse jeweils bestimmten Knoten zuzuweisen, wiederholen Sie die Schritte 3 und 4 so oft wie nötig.

## Verarbeitung für eine hohe Anzahl gleichzeitiger Impfeignisse verwalten

Verwalten Sie mehrere parallele Warteschlangen, um die Verarbeitung von Impfeignissen im parallelen Modus zu unterstützen. Sie können den Prozess für Impfwarteschlangen-Ereignisse auf verschiedene Knoten verteilen, anstatt die Last auf einem einzelnen Knoten zu belassen.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den Prozess-Flow für Impfwarteschlagen-Ereignisse im parallelen Modus implementieren. Bei paralleler Verarbeitung erstellt der Auftrag separate Ereignisse für jede Impfwarteschlange. Diese Verarbeitung hilft, die Ereignisse auf alle aktiven Knoten zu verteilen, anstatt sie in einem einzelnen Knoten zu verarbeiten.

### Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_trigger.list` ein.
2. Geben Sie im Feld **Suchen** \*Prozess für Impfwarteschlagen-Ereignisse ein.
3. Wählen Sie den Prozessdatensatz für Impfwarteschlangen-Ereignisse aus.
4. Setzen Sie das Feld **System-ID** auf **Aktive Knoten**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Diese Konfiguration erstellt mehrere `sys_trigger`-Datensätze für jeden Knoten.

### Fragebogentext für die Benutzer- und Klinikmitarbeiter-Portale konfigurieren

Konfigurieren Sie den Fragebogentext, der in den Benutzer- und Klinikmitarbeiter-Portalen für Vaccine Administration Management angezeigt wird.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Katalog > Katalogdefinitionen > Kataloge verwalten**.
2. Öffnen Sie den Impfkatalog-Datensatz.
3. Aktualisieren Sie in der zugehörigen Liste „Katalogelemente“ den Fragebogentext, indem Sie die entsprechenden Variablen aus den folgenden Katalogelementen aktualisieren.

#### Hinweis:

Der Text des Fragebogens ist auf die folgenden Katalogelemente und -variablen aufgeteilt.

#### Impfkatalog

| Katalogelement                        | Variablensatz                | Variable                 |
|---------------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Fragebogen vor der Terminvereinbarung | Voruntersuchung              | recently_sick            |
|                                       |                              | recent_vaccination       |
|                                       |                              | pregnant                 |
| Planen Sie Ihre Impfung               | Alle Vorerkrankungen angeben | long_term_health_issues  |
|                                       |                              | long_term_health_history |
|                                       |                              | any_reaction             |

| Katalogelement                        | Variablensatz       | Variable       |
|---------------------------------------|---------------------|----------------|
|                                       |                     | any_infections |
| Geben Sie Ihre persönlichen Daten ein | Demografische Daten | age_group      |

Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Variablen finden Sie unter [Servicekatalogvariablen](#) .

### **i Wichtig:**

- Durch Aktualisieren des Fragebogentexts wird dieser Text sowohl im Benutzer- als auch im Klinikmitarbeiter-Portal aktualisiert.
- Wenn Sie eine Variable deaktivieren, wird die Frage sowohl im Benutzer- als auch im Klinikmitarbeiter-Portal ausgeblendet.
- Wenn Sie eine Frage erstellen, wird die neue Frage standardmäßig nicht im Klinikmitarbeiter-Portal angezeigt. Sie müssen auch das Widget pre-vaccine\_questionnaire aktualisieren, indem Sie zu navigieren **Alle > Serviceportal > Widgets**. Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Widget finden Sie unter [Service Portal-Widgets](#) .

#### **4. Klicken Sie auf Aktualisieren.**

#### **Konfigurieren Sie die Eigenschaft VAM, um die bereichsbezogene Zwischenspeicherung zu aktivieren**

Verwenden Sie in Vaccine Administration Management einen bereichsbezogenen Cache anstelle eines globalen Cache, um die Anwendungsleistung zu verbessern.

#### **Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: admin

#### **Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**

Vor Release TokyoVAM verwendete die Anwendung [] einen globalen Cache. Bestehende Benutzer, die einen globalen Cache verwenden und die Anwendungsleistung durch Verwendung eines bereichsbezogenen Caches verbessern möchten, müssen ihn zuerst durch Konfiguration einer Systemeigenschaft aktivieren.

### **i Hinweis:**

Für neue Benutzer im Release Tokyo ist die bereichsbezogene Zwischenspeicherung standardmäßig aktiviert.

#### **Prozedur**

1. Eingeben von sys\_properties.list im Navigationsfilter.
2. Suchen Sie nach sn\_vaccine\_sm.enable\_cache.
3. Geben Sie im Feld **Wert**true ein, um die bereichsbezogene Zwischenspeicherung zu aktivieren.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

## Verschlüsselungsoptionen in Vaccine Administration Management

Vaccine Administration Management bietet Verschlüsselungsunterstützung, um vertrauliche Informationen zu schützen.

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

Die Option [ Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise in Now Platform wird in der Anwendung Vaccine Administration Management ] unterstützt.

## Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise

Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise bietet eine erweiterte Verschlüsselungsfunktion im Vergleich zum Verschlüsselungssupport und nutzt das Key Management Framework (KMF).

Wenn Sie als Administrator die Anwendung Vaccine Administration Management installieren, werden die Kryptomodule und Verschlüsselungskonfigurationen zum Verschlüsseln vertraulicher Felder zusammen mit KMF automatisch installiert. Zum Verwalten und Überwachen von kryptografischen Vorgängen in Ihrer ServiceNow -Instanz können Sie als Administrator das Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise -Plugin (com.glide.now.platform.encryption) optional aktivieren. Weitere Informationen zum Abrufen von Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise finden Sie unter [Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise aktivieren](#)  . Weitere Informationen zum Auswählen des übergeordneten Kryptografiemoduls finden Sie unter [Kryptografische Module erstellen](#)  .

### Vaccine Administration Management verschlüsselte Felder

|                             |                   |
|-----------------------------|-------------------|
| sn_vaccine_sm_personal_info | Beruf             |
| sn_vaccine_sm_personal_info | bevorzugte_id     |
| sn_vaccine_sm_personal_info | Postleitzahl      |
| sn_vaccine_sm_personal_info | Provinz           |
| sn_vaccine_sm_personal_info | Healthcare_worker |
| sn_vaccine_sm_personal_info | age_group         |
| sn_vaccine_sm_personal_info | Geschlecht        |
| sn_vaccine_sm_personal_info | country           |
| sn_vaccine_sm_personal_info | Ethnizität        |
| sn_vaccine_sm_personal_info | other_occupation  |

**Vaccine Administration Management verschlüsselte Felder (Fortsetzung)**

|                             |                                |
|-----------------------------|--------------------------------|
| sn_vaccine_sm_personal_info | Straße                         |
| sn_vaccine_sm_personal_info | city                           |
| sn_vaccine_sm_questionnaire | recently_sick                  |
| sn_vaccine_sm_questionnaire | recent_vaccination             |
| sn_vaccine_sm_questionnaire | beliebige_andere_Kommentare    |
| sn_vaccine_sm_questionnaire | pregnant                       |
| sn_vaccine_sm_request       | age_group                      |
| sn_vaccine_sm_request       | any_infections                 |
| sn_vaccine_sm_request       | long_term_health_issue_details |
| sn_vaccine_sm_request       | health_history                 |
| sn_vaccine_sm_request       | any_reaction                   |
| sn_vaccine_sm_request       | long_term_health_issues        |

**Vaccine Administration Management verwenden**

Erfahren Sie, wie Vaccine Administration Management von Benutzern, medizinischen Fachkräften und Administratoren von Providern verwendet wird.

**Verwenden des Patientenportals zur Registrierung für ein Impfprogramm**

Als Benutzer mit der Rolle „sn\_vaccine\_sm.user“ können Sie sich für ein Impfprogramm registrieren, Ihre persönlichen Daten angeben, Ihre Impftermine planen und verwalten, aktuelle Gesundheitsinformationen bereitstellen und vieles mehr – alles über ein einziges Selfserviceportal.

## Patientenportal für Impfungen verwenden

**now** Adela Cervantsz

Appointments Vaccinations

Hello, Adela Cervantsz

Managing your health has never been easier.

**Vaccinations** [View all](#)

It's time to schedule these vaccinations

Flu vaccination - Annual dose

[Schedule vaccination](#)

**COVID-19 status** [View details](#)

Scan the QR code to share your COVID-19 status

**Vaccination status**  
Complete ✓

**Test result**  
Negative ✓  
Test conducted on 2022-01-10  
[Report test result](#)

**Latest news & articles**

**Article**  
Eight Ways to Build Wellness into Your Business Wellness programs.  
Wellness programs have had a place in large companies for more than a decade. Typically, they are well-intentioned... about a month ago

**Article**  
Let's talk about mental health: A guide to your resources & more  
With so many things weighing on our minds these days—from stressors related to the COVID-19 pandemic to the violence... about a month ago

**Article**  
Pandemic Pets – Plan for the Expense of Your New Furry Friend  
"We call him the chief dog officer," says CEO Ron Coughlin, the real top dog at Petco, who brings Yummy to work every... about a month ago

**Frequently asked questions**

[I am pregnant, can I still get the COVID vaccine?](#)  
Yes, COVID-19 vaccines currently authorized by the Food and Drug Administration (FDA) are recommended for pregnant and lactating individuals as well as those trying or intending to become pregnant. We strongly recommend that women with remaining concerns, talk with their doctor to discuss all factors

[Is there a risk of severe allergic reaction if I receive the vaccine?](#)  
Severe allergic reactions to vaccines are rare and difficult to predict, generally occurring at a rate of approximately one event per million administrations. This topic review focuses on allergic reactions to vaccines to prevent infection with severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) and the

[Can I get COVID-19 vaccine at the same time as another vaccine?](#)  
People should be offered vaccination regardless of their history of symptomatic or asymptomatic SARS-CoV-2 infection; this includes people with prolonged post-COVID-19 symptoms. Data from clinical trials indicate that the currently authorized COVID-19 vaccines can be given safely to people with evidence of

Auf der Zielseite sehen Sie im COVID-19-Status-Widget alle Informationen zum Impfstatus und zu den COVID-19-Testergebnissen.

Sie können den QR-Code scannen, um Ihren Impfstatus und Details zu Testergebnissen mitzuteilen, z. B. Status der verabreichten Dosen, Impfdaten, Impfstatus, Impfmethode und Testergebnisse. Sie können auch Details zu Ihrem Impfstatus und den COVID-19-Testergebnissen anzeigen, indem Sie auf **Details**anzeigen klicken.

### Registrieren Sie sich als Patient

Wenn Sie einen Account im Patientenportal erstellt und auch die Anwendung Vaccine Administration Management installiert haben, können Sie Impfungen für sich selbst und andere Haushaltsmitglieder planen.

## Personenbezogene Daten angeben

### Geben Sie Ihre personenbezogenen Daten im Patientenportal an

Nach der Registrierung können Sie Ihre personenbezogenen Daten angeben, um Organisationen dabei zu unterstützen zu ermitteln, wann Sie für die Terminplanung berechtigt sind.

Wenn Sie sich später beim Portal anmelden, können Sie im Abschnitt „Vorgeschlagene Impfstoffe für Sie“ der Zielseite die Impfstoffe anzeigen, für die Sie berechtigt sind, oder Impfstoffe, die Sie noch planen können. Sie können auch Ihre Impfhistorie anzeigen.

The screenshot shows the 'Enter your personal info' form in the ServiceNow patient portal. The form is titled 'Enter your personal info' and includes a sub-header: 'This info is required and helps us determine the scheduling of your vaccination. Different groups of people are vaccinated in different phases.' The form is divided into three sections: 'Your work situation', 'Your demographic info', and 'Your ethnicity'. The 'Your work situation' section contains a question: 'Do you work in a job where you currently interact with people in person?' with radio button options for 'Yes' and 'No'. The 'Your demographic info' section contains a question: 'Your date of birth' with a text input field showing 'YYYY-MM-DD' and a calendar icon. The 'Your ethnicity' section contains a question: 'Your ethnicity' with radio button options for 'Male', 'Female', 'Other', 'Hispanic or Latino', 'Asian American', 'Black or African American', 'White', 'Native American', and 'Decline to say'.

Automatische Übersetzung



## Impfungen planen und verwalten

### Planen und verwalten Sie Ihre Impfungen im Patientenportal

Wenn Sie dazu berechtigt sind, planen Sie Ihre Impftermine.

Sie können Ihre bevorzugte Impfmethode auswählen. Die Verfügbarkeit hängt jedoch von der Reihenfolge der Methodenauswahl sowie der Bestandsverfügbarkeit ab.

Sie können entweder die gleiche Impfstelle für mehrere Dosen auswählen oder Sie können für jede Dosis eine andere Impfstelle auswählen. Nachdem Sie Ihre Termine geplant haben, erhalten Sie eine Terminbestätigung mit einem QR-Code per E-Mail.

**now**

Appointments Vaccinations

Home > Schedule your vaccination

### Schedule your vaccination

Start by choosing the vaccine you'd like to receive, and then choose a site and time.

#### Choose a vaccine

You can get multiple vaccines in a single appointment at certain sites

COVID-19 Flu vaccination

#### Choose a site

You can use these location categories to see local vaccination sites.

State

-- None --

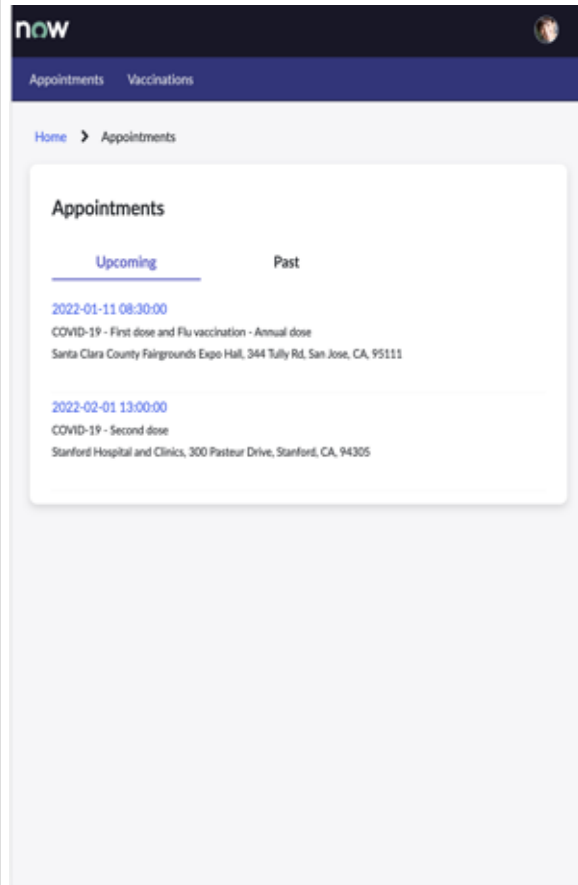
City

-- None --

Automatische Übersetzung

## Planen und verwalten Sie Ihre Impfungen im Patientenportal (Fortsetzung)

Zeigen Sie alle Ihre bevorstehenden Termine an.



Automatische Übersetzung

## Planen und verwalten Sie Ihre Impfungen im Patientenportal (Fortsetzung)

Zeigen Sie die Details eines einzelnen Termins an.

Sie haben auch die folgenden Möglichkeiten:

- Einen Termin verlegen

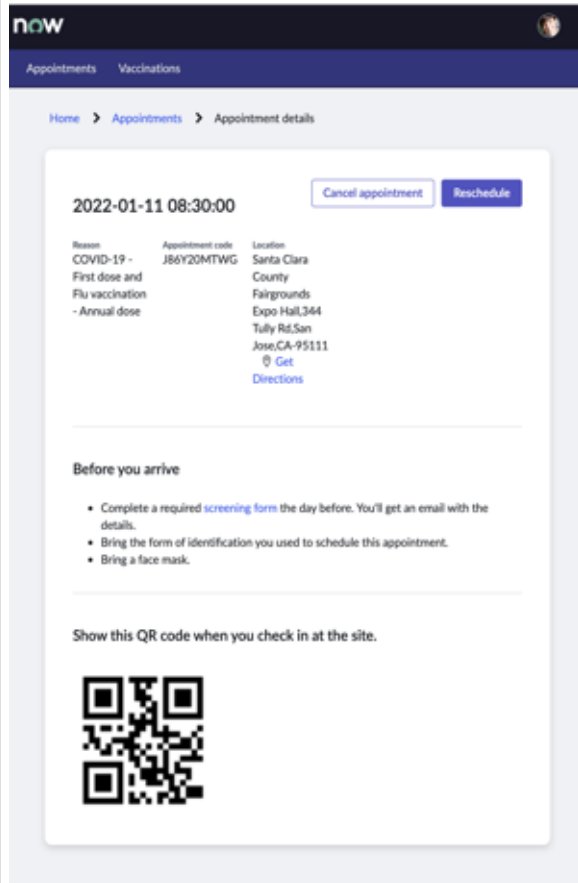
### **i Hinweis:**

Wenn Ihr erster Termin für ein Impfprogramm mit mehreren Dosen abgeschlossen wurde, können Sie die Methode nicht ändern. Sie können die Methode jedoch ändern, wenn Sie einen neuen Termin für die erste Dosis vereinbaren. Wenn Sie während der Neuplanung des Termins die Methode ändern, gilt dies automatisch auch für die nachfolgende Dosen.

- Für mehrere Termine unterschiedliche Standorte auswählen
- Einen Termin absagen

### **i Hinweis:**

Wenn Sie einen Termin absagen, werden alle Ihre offenen Termine für dieses Impfprogramm abgesagt. Wenn Sie beispielsweise den zweiten Termin eines Impfprogramms mit drei Impfdosen absagen, werden sowohl der zweite als auch der dritte Termin abgesagt.



## Aktuelle Informationen zum gesundheitlichen Zustand bereitstellen

### Stellen Sie im Patientenportal aktuelle Informationen zu Ihrem Gesundheitszustand bereit

Stellen Sie Ihre Gesundheitsaktualisierungen im -Portal bereit. Außerdem haben Organisationen die Möglichkeit, Ihnen zu einem bestimmten Zeitpunkt vor dem Impftermin eine Terminerinnerung und einen Vorabfragebogen zu senden.

The screenshot shows a web interface for a 'Pre-appointment questionnaire'. The header includes the 'now' logo and navigation links for 'Appointments' and 'Vaccinations'. The breadcrumb trail is 'Home > Pre-appointment questionnaire'. The main heading is 'Pre-appointment questionnaire' with a subtext: 'The vaccination site needs to screen everyone before their staff administer vaccines.' Below this is a section titled 'Pre-vaccination screening' containing three questions, each with radio button options:

- \* Have you had a fever or felt ill in the past 48 hours?  
☐ Yes ☐ No
- \* Have you received any vaccinations in the past four weeks?  
☐ Yes ☐ No
- \* Are you pregnant or expecting to be pregnant during the next month?  
☐ Not Applicable ☐ Yes  
☐ No

Below the questions is a text area labeled 'Any other comments?' and a blue 'Submit' button at the bottom.

### Verwenden des Portals für medizinische Fachkräfte zum Suchen und Verwalten von Impfterminen für Benutzer

Als Benutzer mit der Rolle sn\_vaccine\_sm.clinician können Sie Impftermine für Benutzer ermitteln, alle bevorstehenden Termine für einen bestimmten Standort anzeigen, Impfdatensätze anzeigen und bearbeiten, Termine als nicht wahrgenommen markieren und Termine absagen und mehr, alles in einem einzigen Portal.

Automatische Übersetzung

## Portal für medizinische Fachkräfte

Vaccine Administration Management System Administrator

## Manage your appointments

Select a location to get started.  
Berger Drive Auditorium

Appointment code Search

You can also use a QR code to find an appointment

Scan code

Jun 8, Tuesday

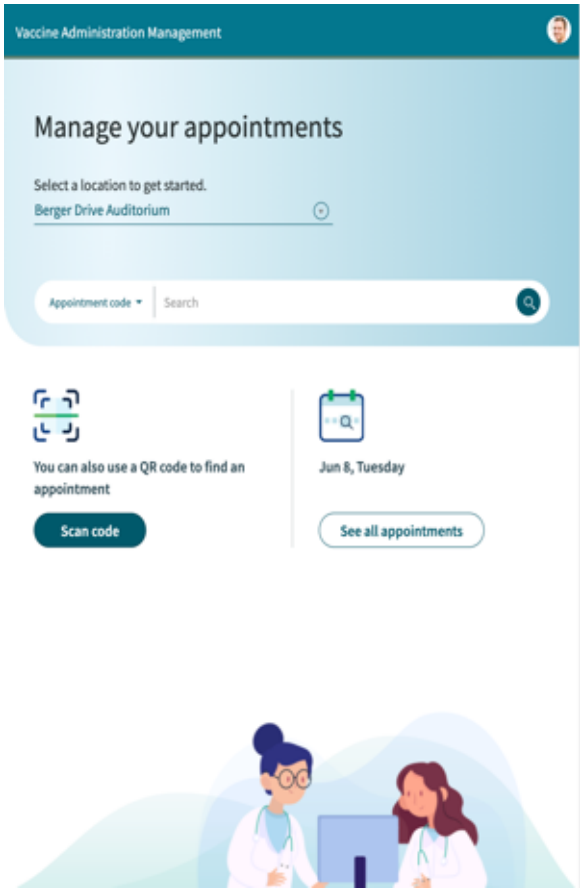
See all appointments


**i Hinweis:**

Das Portal für klinische Fachkräfte ist sowohl für Tablets als auch für Mobilgeräte optimiert. Die mobile Ansicht unterstützt derzeit jedoch nicht die Auswahl von mehr als einem Termin gleichzeitig für Massenupdates.

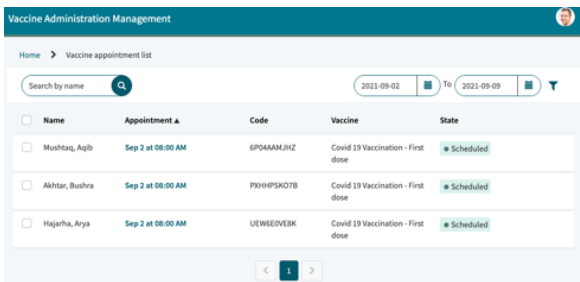
## Impftermine finden

### Bildschirme mit Impfterminen

| Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Bildschirm                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Medizinische Fachkräfte können Impftermine suchen, indem sie den QR-Code von Benutzern scannen, den Code manuell eingeben oder Termine im Portal suchen.</p> <p>Medizinische Fachkräfte können die Termine für einen bestimmten Standort in der Liste einsehen. Um alle bevorstehenden Termine anzuzeigen, klicken Sie auf <b>Alle Termine</b> anzeigen. Bevorstehende Termine umfassen alle Termine für diesen Tag am ausgewählten Standort, sowie Termine aus der vorherigen Stunde. Beispiel: Wenn die medizinische Fachkraft die bevorstehenden Termine um 9:00 Uhr anzeigt, werden ihr alle zugewiesenen Termine von 8:00 Uhr bis zum Ende des Tages angezeigt.</p> <p>Sobald die medizinische Fachkraft einen Standort ausgewählt hat, bleibt dieser während der gesamten Sitzung ausgewählt.</p> |  |

## Termine anzeigen und durchsuchen

### Bildschirme zum Anzeigen und Suchen von Terminen

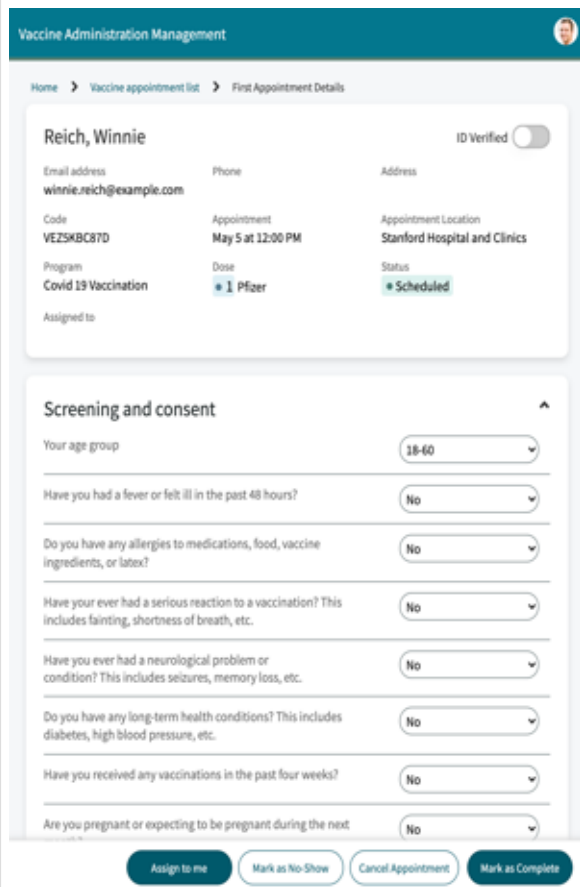
| Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                    | Bildschirm                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>In der Listenansicht können medizinische Fachkräfte alle Termine für einen bestimmten Standort anzeigen, nach Namen nach Benutzern suchen und nach Terminen filtern. Standardmäßig sind die Datumsangaben für Terminfilter nach Wochenzeiten festgelegt.</p> |  |

## Bildschirme zum Anzeigen und Suchen von Terminen (Fortsetzung)

| Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Bildschirm |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <p><b>i Hinweis:</b></p> <p>Mithilfe des Namenssuchfilters können medizinische Fachkräfte nur die für die registrierten Benutzer gebuchten Termine anzeigen. Die medizinische Fachkraft kann jedoch weiterhin den QR-Code eines internen Anwenders scannen und den Impfstoff verabreichen.</p> |            |

## Termine anzeigen und bearbeiten

### Bildschirme zum Anzeigen und Bearbeiten von Terminen

| Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Bildschirm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Medizinische Fachkräfte können die Datensätze von Terminen anzeigen und bearbeiten, einschließlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifizierung der Benutzer-ID</li> <li>• Verifizierung der Benutzerdetails</li> <li>• Beantwortung von Untersuchungsfragen</li> <li>• Stellen Sie sicher, dass der Impfstoff ordnungsgemäß verabreicht wird.</li> </ul> <p>Wenn für denselben Termin mehrere Impfstoffe gebucht wurden und die medizinische Fachkraft nur einen verabreicht hat, können Details weiterhin von der medizinischen Fachkraft erfasst werden. Später kann der Benutzer den nicht verabreichten Impfstoff buchen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angabe von Anmerkungen und Arbeitsnotizen</li> <li>• Vergewissern Sie sich, dass Benutzer dem Impfstoff mündlich zugestimmt haben.</li> <li>• Stellen Sie sicher, dass Benutzern Informationen zum Impfstoff zur Verfügung gestellt wurden.</li> <li>• Termine sich selbst zuweisen</li> <li>• Termine als „Nicht erschienen“ markieren</li> <li>• Einen Termin absagen</li> </ul> |  <p>The screenshot displays the 'Vaccine Administration Management' interface. The top section shows the user 'Reich, Winnie' with fields for Email address (winnie.reich@example.com), Phone, and Address. Below this, appointment details are listed: Code (VEZSKBC87D), Appointment (May 5 at 12:00 PM), Appointment Location (Stanford Hospital and Clinics), Program (Covid-19 Vaccination), Dose (1 Pfizer), and Status (Scheduled). The bottom section, titled 'Screening and consent', contains several yes/no questions regarding age group, recent illness, allergies, previous reactions, neurological conditions, long-term health conditions, and recent vaccinations. At the bottom of the form are buttons for 'Assign to me', 'Mark as No-Show', 'Cancel Appointment', and 'Mark as Complete'.</p> |

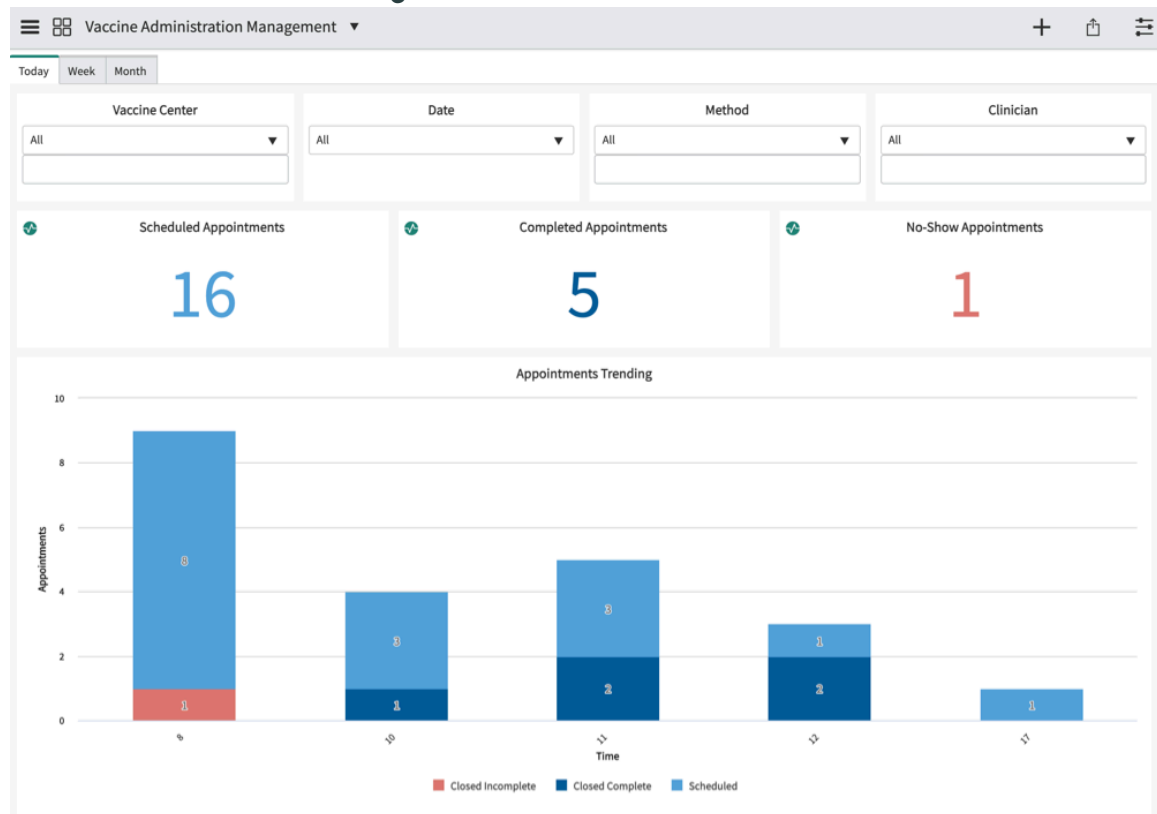
## Bildschirme zum Anzeigen und Bearbeiten von Terminen (Fortsetzung)

| Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Bildschirm |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Termine als abgeschlossen markieren</li> </ul> <p><b>Hinweis:</b><br/>Wenn die medizinische Fachkraft einen Impftermin als abgeschlossen markiert, wird ein Impfdatensatz für den Benutzer erstellt und in der Tabelle „Immunisierung“ (sn_hcls_immunization) gespeichert.</p> |            |

### Vaccine Administration Management-Dashboard

Mit dem Vaccine Administration Management-Dashboard können Sie Impftermine nach Tag, Woche und Monat geordnet anzeigen. Sie können geplante, abgeschlossene und nicht wahrgenommene Termine anzeigen sowie Termine nach Impfzentrum, Datum, Methode und medizinischer Fachkraft filtern.

#### Vaccine Administration Management-Dashboard



### Erforderliche Now Platform-Rollen

- Die Rolle `sn_vaccine_sm.report_manager` ist zum Anzeigen und Bearbeiten des Dashboards und der Berichte erforderlich.
- Die Rolle `sn_vaccine_sm.report_viewer` ist zum Anzeigen des Dashboards und der Berichte erforderlich.



## Zugriff auf das Dashboard von Vaccine Administration Management

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Vaccine Administration Management > Dashboard**.

### Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

#### Anwendungsfälle des Dashboards Vaccine Administration Management .

| Benutzer                                            | Dashboard-Verwendung                                                          |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Vaccine Administration Management-Dashboard-Manager | Kann das Vaccine Administration Management-Dashboard anzeigen und bearbeiten. |
| Vaccine Administration Management-Dashboard-Viewer  | Kann das Vaccine Administration Management-Dashboard anzeigen.                |

### Berichte

#### Berichte von Vaccine Administration Management

| Titel                       | Typ                                                                                          | Quelltabelle                     | Beschreibung                                                                                 |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Geplante Termine            | Einzelne  | Impfaufgabe [sn_vaccine_sm_task] | Anzahl der geplanten Termine.                                                                |
| Abgeschlossene Termine      | Einzelne  | Impfaufgabe [sn_vaccine_sm_task] | Anzahl der abgeschlossenen Termine.                                                          |
| Nicht wahrgenommene Termine | Einzelne  | Impfaufgabe [sn_vaccine_sm_task] | Anzahl der Benutzer, die zum geplanten Termin nicht erschienen sind.                         |
| Terminrends                 | Spalte    | Impfaufgabe [sn_vaccine_sm_task] | Separate Darstellung der Anzahl geplanter, abgeschlossener und nicht wahrgenommener Termine. |

## Filter

### Filter von Vaccine Administration Management

| Name              | Filtertyp | UI-Steuerungstyp         | Beschreibung                                                                        |
|-------------------|-----------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Impfzentrum       | Referenz  | Mehrfache Eingabe wählen | Filtern Sie die Berichtsergebnisse anhand des ausgewählten Impfzentrums.            |
| Datum             | Datum     | Einzelne Eingabe wählen  | Filtern Sie die Berichtsergebnisse anhand des ausgewählten Datums.                  |
| Methode           | Referenz  | Mehrfache Eingabe wählen | Filtern Sie die Berichtsergebnisse anhand der ausgewählten Impfmethode.             |
| Klinikmitarbeiter | Referenz  | Mehrfache Eingabe wählen | Filtern Sie die Berichtsergebnisse anhand der ausgewählten medizinischen Fachkraft. |

### Benutzertermine als medizinische Fachkraft oder Impfmitarbeiter verwalten

Verwalten Sie Benutzertermine als medizinische Fachkraft oder Impfmitarbeiter zum Erstellen von Verbraucherbenutzern, zum Buchen von Impfterminen und zum Auswählen eines gewünschten Zeitfensters. Einige zusätzliche Konfigurationen für den Impfmitarbeiter werden durchgeführt, um Benutzertermine besser zu verwalten.

### Benutzerdatensätze durchsuchen

Suchen Sie nach einem Benutzerdatensatz, um zu überprüfen, ob der Benutzerdatensatz bereits vorhanden ist, bevor Sie einen Verbraucherbenutzer erstellen.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.clinician

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Vaccine Administration Management > Service Desk-Mitarbeiter > Suchassistent**.
2. Wählen Sie **Verbraucher** aus.

- Suchen Sie mithilfe der bereitgestellten Suchoptionen wie Vorname, Nachname und Telefonnummer nach dem Verbraucherdatensatz, und klicken Sie auf **Suche**.  
Wenn der Benutzerdatensatz vorhanden ist, finden Sie den Benutzerdatensatz unter „Persönliche Informationen“.

### **i Hinweis:**

Datensätze von internen Benutzern, die persönliche Informationen über das Vaccine Administration Management-Portal bereitgestellt haben, werden in die Suchergebnisse aufgenommen. Eine medizinische Fachkraft oder ein Impfmitarbeiter kann jedoch keine Termine im Auftrag der internen Benutzer buchen.

## **Verbraucherbenutzer erstellen**

Medizinische Fachkräfte und Impfmitarbeiter können Verbraucherdatensätze mit der Anwendung Vaccine Administration Management erstellen.

## **Vorbereitungen**

### **i Hinweis:**

Eine medizinische Fachkraft oder ein Impfmitarbeiter kann keine internen Benutzer erstellen und dann Termine im Namen der Benutzer buchen.

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.clinician

## **Prozedur**

- Navigieren zu **Alle > Vaccine Administration Management > Service Desk-Mitarbeiter > Suchassistent**.
- Klicken Sie auf **Create User** (Benutzer erstellen).
- Geben Sie die personenbezogenen Daten des Benutzers an, um Organisationen dabei zu unterstützen, zu ermitteln, ob die Terminplanung berechtigt ist.  
Wenn der Benutzer die erste Impfdosis außerhalb der Anwendung Vaccine Administration Management erhalten hat, geben Sie die Impfmethode und das Datum an, an dem der Benutzer die erste Impfdosis erhalten hat.
- Klicken Sie auf **Absenden**.  
Ein neuer Informationsdatensatz für den Verbraucherbenutzer wird erstellt und mit einem entsprechenden Patientendatensatz verknüpft, falls für den Benutzer einer vorhanden ist. Die Impfung kann im Namen des Benutzers geplant werden. Wenn für den Benutzer kein Patientendatensatz vorhanden ist, wird ein neuer Patientendatensatz erstellt und mit den Informationen und dem Verbraucherdatensatz des Benutzers verknüpft.

## **Vorhandene Termine durchsuchen**

Suchen Sie im Namen des Verbraucherbenutzers nach einem bereits vorhandenen Termin.

## **Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.clinician

## **Prozedur**

- Navigieren zu **Alle > Vaccine Administration Management > Service Desk-Mitarbeiter > Suchassistent**.
- Wählen Sie **Termin** aus.
- Suchen Sie mit dem Termincode oder Kontakt nach den Impfterminen.
- Klicken Sie auf **Suche**.

Wenn der Impfdatensatz vorhanden ist, finden Sie ihn unter „Impfaufgaben“.

### **i Hinweis:**

Als medizinische Fachkraft oder Impfmitarbeiter können Sie mit dem Kontaktfiler nur für Verbraucherbenutzer und nicht für interne Benutzer nach einem vorhandenen Termin suchen. Wenn Sie nach einem vorhandenen Termin für einen internen Benutzer suchen möchten, müssen Sie zu den Impfaufgaben navigieren und die Liste nach dem Benutzernamen filtern.

## **Einen Termin planen**

Planen Sie Impftermine im Namen des Verbraucherbenutzers.

### **Vorbereitungen**

#### **i Hinweis:**

Eine medizinische Fachkraft oder ein Impfmitarbeiter kann keine Termine für interne Benutzer buchen.

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.clinician

### **Prozedur**

1. Navigieren zu **Alle > Vaccine Administration Management > Service Desk-Mitarbeiter > Suchassistent**.
2. Wählen Sie **Verbraucher** aus.
3. Suchen Sie mithilfe der bereitgestellten Suchoptionen wie Vorname, Nachname und Telefonnummer nach dem Datensatz des neuen Verbraucherbenutzers, und klicken Sie auf **Suche**.  
Sie finden den neuen Informationsdatensatz unter „Persönliche Informationen“.
4. Wählen Sie den Datensatz aus, um einen Termin zu buchen.
5. Wählen Sie im Verbraucherbenutzerdatensatz **Impftermin buchen** aus.  
Die Schaltfläche **Impftermin buchen** ist für den internen Benutzer nicht sichtbar.
6. Planen Sie die Impftermine, indem Sie Ihre bevorzugte Methode und einen Impfort auswählen.  
Sie können entweder die gleiche Impfstelle für beide Dosen auswählen, oder Sie können für jede Dosis eine andere Impfstelle auswählen. Um bei der Planung oder Verschiebung Ihrer Termine aus Ihrer bevorzugten Impfmethode auszuwählen, muss der Wert der Systemeigenschaft `sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_vaccine_method` auf **true** festgelegt sein.  
Weitere Informationen zur Konfiguration von Terminbuchungen für mehrere Impfungen finden Sie unter [Terminbuchungskonfiguration für mehrere Impfstoffe](#).
7. Tragen Sie die erforderlichen Detailinformationen ein, und klicken Sie auf **Absenden**.  
Der Impftermin wird für den Benutzer geplant und separate E-Mails für beide Impftermine werden mit dem Benutzer geteilt.
8. Klicken Sie auf **Schließen**.  
In der zum Termin gehörenden Liste werden zwei separate Impfaufgaben erstellt.

### **Vorhandene Termine stornieren**

Stornieren Sie im Namen des Verbraucherbenutzers einen bereits vorhandenen Termin.

### **Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.clinician

### **Prozedur**

1. Navigieren zu **Alle > Vaccine Administration Management > Service Desk-Mitarbeiter > Suchassistent**.
2. Wählen Sie **Termin** aus.

3. Suchen Sie mit dem Termincode oder dem Kontakt nach den Impfterminen, und klicken Sie auf **Suche**. Sie finden die Impfdatensätze unter „Impfaufgaben“.
4. Wählen Sie den Benutzerdatensatz aus, den Sie stornieren möchten, und klicken Sie auf **Termin absagen**.

## Nächste Maßnahme

Bereits bestehende Termine verändern.

### Bereits bestehende Termine verändern

Sie können bereits bestehende Termine verändern und die bevorzugte Methode, ein Datum, ein Zeitfenster oder ein Impfzentrum auswählen.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.clinician

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Vaccine Administration Management > Service Desk-Mitarbeiter > Suchassistent**.
2. Wählen Sie **Termin** aus.
3. Suchen Sie mit dem Termincode oder dem Kontakt nach den Impfterminen, und klicken Sie auf **Suche**. Sie finden die Impfdatensätze unter „Impfaufgaben“.
4. Wählen Sie den Benutzerdatensatz aus, für den Sie die Änderung vornehmen möchten, und klicken Sie auf **Termin neu planen**.
5. Wählen Sie im Popup-Fenster „Termin neu planen“ ein Impfzentrum, ein Datum und ein Zeitfenster aus, und klicken Sie auf **Absenden**.  
Im Popup-Fenster „Termin neu planen“ wird die Bestätigung des geplanten Termins angezeigt.

## Nächste Maßnahme

Als Benutzer mit der Rolle sn\_vaccine\_sm.clinician können Sie auch die folgenden Aktionen im Namen der Benutzer ausführen.

- **Löschen**
- **Aktualisieren**
- **Als vollständig markieren**
- **Als nicht wahrgenommen markieren**

## Domänentrennung und Vaccine Administration Management

Domänentrennung wird für Vaccine Administration Management unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

## Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Benutzeroberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für die Domänentrennung](#) .

## Übersicht

Die Anwendung Vaccine Administration Management umfasst die Domänentrennung für Transaktionsdaten wie Impfprogramme und Impftermine. Die Anwendung basiert auf [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#), der auch die Domänentrennung umfasst.

## So funktioniert Domain Separation in Vaccine Administration Management

Für Kunden, die die Anwendung Vaccine Administration Management verwenden, um sich für Impfprogramme zu registrieren und Termine zu buchen, wird die Domäne aus der Sitzung des angemeldeten Benutzers im erstellten Datensatz und den zugehörigen Gesundheitsdaten festgelegt.

## Anwendungsfälle

Wenn Gesundheitsdienstleister ihre Gesundheitsdaten nach Domänen getrennt haben, werden die Gesundheitsanforderungen und die entsprechenden Erfüllungsaufgaben den jeweiligen Kundendomänen zugeordnet.

## Redox Inbound Integration

Verwenden Sie mit der Anwendung ServiceNow® Redox Inbound Integration den bidirektionalen Datenaustausch in Echtzeit mit externen Gesundheitssystemen über die Plattform Redox.

## Apps im Store anfordern

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

## Erkunden



Erfahren Sie, wie Gesundheitsorganisationen Redox Inbound Integration verwenden.

## Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

## Exchange-Daten



Tauschen Sie Echtzeitdaten zwischen verschiedenen Gesundheitssystemen aus.

## Referenz



Rufen Sie Details zu unterstützten Datenmodellen und Event-Typen ab.

# Automatische Übersetzung

Redox Inbound Integration erkunden

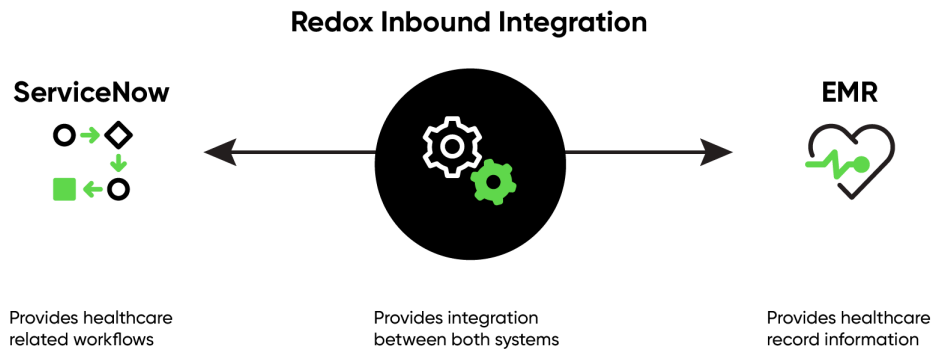
Unabhängig davon, ob Sie die Implementierung der Anwendung Redox Inbound Integration starten oder erweitern, sollten Sie mehr über die App erfahren, die für die Integration mit einem Gesundheitssystem über die Plattform Redox verwendet wird.

Übersicht

Als Krankenhaus, Kostenträger (Versicherung) oder Life-Science-Organisation können Sie die Versorgungskapazität mehrerer Gesundheitssysteme freischalten, indem Sie bidirektionale Integrationen zwischen ihnen mithilfe der Anwendung Redox Inbound Integration ermöglichen. Sie können die Skalierbarkeit und die Fähigkeiten eingehender und proaktiver ausgehender Services verbessern, indem Sie die Anwendung zur Integration in Gesundheitssysteme verwenden, die die Redox -Plattform verwenden.

Redox Inbound Integration

Das folgende Beispiel zeigt den Workflow Redox Inbound Integration.



Vorteile

Redox Inbound Integration bietet die folgenden Vorteile:

Vorteile von Redox Inbound Integration

| Vorteil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Schlüsselfeatures                                                                        | Rolle                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Ermöglicht die Integration von Gesundheitssystemen, einschließlich EMR-Systemen (Elektronische Patientenakten) und EHR-Systemen (Elektronische Gesundheitsdatensätze), in das Datenmodell ServiceNow Healthcare and Life Sciences, das auf dem Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) und Health Level sieben International (HL7) | <a href="#">Tauschen Sie Echtzeit-Gesundheitsdaten mit aus Redox Inbound Integration</a> | Administrator/Klinik |



## Vorteile von Redox Inbound Integration (Fortsetzung)

| Vorteil                                                                                                                                                                                                                                                                  | Schlüsselfeatures | Rolle |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|
| basiert Branchenstandards, während gleichzeitig die Kosten und die Komplexität der Implementierung von Punkt-zu-Punkt-Integrationen vermieden werden, indem die bidirektionale Integration zwischen mehreren EMR-Systemen und einer ServiceNow -Instanz ermöglicht wird. |                   |       |

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Redox Inbound Integration finden Sie unter [Konfigurieren Redox Inbound Integration](#).

### Redox Inbound Integration konfigurieren

Verknüpfen Sie Ihre Redox -Engine mit Ihrer ServiceNow -Instanz, um Informationen aus einem Gesundheitssystem abzurufen, das die Redox -Plattform verwendet.

Konfigurationsaufgaben für die Verwendung der Anwendung Redox Inbound Integration.

1. [Installieren Sie Redox Inbound Integration Anwendung auf Ihrem ServiceNow Instanz.](#)
2. [Verknüpfen Sie Ihren ServiceNow -Instanz mit Ihrem Redox Account.](#)
3. [Konfigurieren Sie den externen Redox Gesundheitssystem als Quellsystem für Redox Inbound Integration.](#)
4. [Erstellen Sie einen Benutzer für Redox Inbound Integration.](#)
5. [Weisen Sie Rollen für zu Redox Inbound Integration users.](#)
6. [Konfigurieren Sie Ihren ServiceNow -Instanzanmeldeinformationen in Redox Engine.](#)

### Redox Inbound Integration installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Redox Inbound Integration (sn\_redox) installieren.

### Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung](#) .
- Überprüfen Sie die [Redox Inbound Integration](#)-  Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

**Prozedur**

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Redox Inbound Integration (sn\_redox).

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

In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.  
Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

**i Wichtig:**

Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

**Verknüpfen Sie Ihre ServiceNow -Instanz mit Ihrem Redox -Konto**

Erstellen Sie einen OAuth-Anwendungsendpunkt, damit das externe Redox Gesundheitssystem auf Ihre ServiceNow -Instanz zugreifen kann.

**Vorbereitungen**

Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf Redox Inbound Integration festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin oder admin

**Prozedur**

1. Navigieren zu **Alle > System-OAuth > Applikationsregistrierung**.
2. Klicken Sie in der Liste Anwendungsregistrierungen auf **Neu**.
3. Wählen Sie auf der OAuth-Anwendungsseite **OAuth-API-Endpunkt für externe Clients erstellen aus**.
4. Füllen Sie im Formular „Anwendungsregistrierungen“ die Redox Gesundheitssystemdetails aus, einschließlich Name, Client-ID, Zugriff von, Client-Secret, Zugriff von, Aktualisierungstoken-Lebensdauer und Zugriffstoken-Lebensdauer.

**i Hinweis:**

Sie können die Felder **Umleitungs-URL** und **Logo-URL** ignorieren, die für diese Konfiguration nicht verwendet werden.

Weitere Informationen finden Sie unter [Endpunkt erstellen, über den Clients auf die Instanz zugreifen können](#) .

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

## Externes Gesundheitsfürsorgesystem Redox als Quellsystem für Redox Inbound Integration konfigurieren

Aktivieren Sie die Anwendung Redox Inbound Integration, um Daten aus dem externen Gesundheitsversorgungssystem [] zu erhalten, indem Sie die Quell- und Ziel-IDs des Systems in Ihrer ServiceNowRedox -Instanz konfigurieren.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

### Prozedur

Konfigurieren Sie die Tabelle „Quellsystem“ [sn\_hcls\_source\_system], um Daten von einem externen Redox Gesundheitssystem zu erhalten, indem Sie die Anwendung Redox Inbound Integration verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie einen externen Redox Gesundheitssystem als Quellsystem für eine benutzerdefinierte Integration](#).

### Erstellen Sie einen Benutzer für Redox Inbound Integration

Erstellen Sie einen Benutzer für die Anwendung Redox Inbound Integration, um Daten von einem Gesundheitssystem Redox ] zu erhalten.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Benutzer**.
2. Klicken Sie in der Benutzerliste auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Benutzerformular die Details des Benutzers aus, einschließlich ID, Vor- und Nachname, Kalenderintegration und Zeitzone.
4. Geben Sie im Feld **Passwort** ein Passwort für den Benutzer ein.  
Dieses Passwort kann dauerhaft oder temporär sein.
5. **Wahlweise:** Ermöglichen Sie dem Benutzer, das Passwort bei der ersten Anmeldung zu ändern, indem Sie das Kontrollkästchen **Passwort muss zurückgesetzt werden** aktivieren.
6. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
7. Um diesen Benutzer als nicht interaktiven Benutzer festzulegen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur Webservice-Zugriff**.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

### Nächste Maßnahme

[Weisen Sie Redox Inbound Integration Benutzern Rollen zu](#) an.

**Zugehörige Informationen**[Einen Benutzer erstellen](#)**Weisen Sie Redox Inbound Integration Benutzern Rollen zu**

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Redox Inbound Integration zu steuern.

**Vorbereitungen**

- Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Redox Inbound Integration fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#).
- [Erstellen Sie einen Benutzer für Redox Inbound Integration](#).

Erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin oder admin

**Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Redox Inbound Integration verwenden.

**Für Redox Inbound Integration erforderliche Rollen**

| Rolle         | Beschreibung                                                                 |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------|
| sn_hcls.admin | Verwaltet, die auf die Anwendung Redox Inbound Integration zugreifen können. |

**Prozedur**

Weisen Sie dem Benutzer für die Anwendung Redox Inbound Integration die Rolle sn\_hcls.admin zu. Weitere Informationen finden Sie [unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen](#).

**Anmeldeinformationen in der Redox -Engine zum Senden von Anforderungen an eine ServiceNow -Instanz konfigurieren**

Sie konfigurieren Ihre ServiceNow -Instanzanmeldeinformationen in der Redox -Engine zum Senden von Anforderungen an eine ServiceNow -Instanz.

Konfigurieren Sie als [ Redox -Administrator Ihre ServiceNow -Instanz-Anmeldeinformationen in der Redox -Engine, um Anforderungen an eine ServiceNow -Instanz zu senden. Weitere Informationen finden Sie unter [Redox Dokumentation](#).

** Hinweis:**

Um Anforderungen an eine ServiceNow -Instanz von der Redox -Engine zu senden, stellen Sie sicher, dass Sie die REST-API-URL im folgenden Format eingeben: `https://<instance name> /api/sn_redox/v1/redox_webhook_callbacks`.

In der Engine Redox wird eine Anforderung durch den Event-Typ und das Workflow-Setup für Ihre Integration bestimmt. Weitere Informationen finden Sie unter [Unterstützte Datenmodelle und Event-Typen für Redox Inbound Integration](#).

**Tauschen Sie Echtzeit-Gesundheitsdaten mit aus Redox Inbound Integration**

Verwenden Sie die Anwendung Redox Inbound Integration, um auf einfache Weise Echtzeitdaten zwischen verschiedenen Gesundheitssystemen auszutauschen. Tauschen Sie Daten aus, ohne davon abhängig zu sein, wie einzelne Gesundheitssysteme Gesundheitsdaten speichern und übertragen

Als Benutzer mit der Rolle „sn\_hcls.admin“ können Sie Gesundheitsdaten von einem externen Gesundheitssystem in einer ServiceNow -Instanz für die folgenden Aufgaben empfangen und aktualisieren:

#### **Zeitplanung**

Benachrichtigen Sie externe Gesundheitssysteme über neue Termine und Änderungen an vorhandenen Terminen

#### **Medikamente**

Bieten Einblicke in den aktuellen und historischen Medikamentenverbrauch für einen Patienten  
Echtzeitbenachrichtigungen über neue Verschreibungen und Änderungen oder Stornierungen  
vorhandener Verschreibungen zulassen

#### **Patientenverwaltung**

Stellen Sie Echtzeit-Feed bereit, einschließlich Patientennachverfolgung und -registrierung  
basierend auf dem Aufnahme-, Entlassungs- und Transferprozess (ADT) in einem  
Gesundheitssystem.

#### **Anbieter**

Senden Sie Anbieterinformationen wie Demografie, Qualifikationen und Rollen.

#### **Ansprüche**

Geben Sie Informationen zu Anspruchstransaktionen zu Services an, die zwischen Zahlern und  
Leistungserbringern bereitgestellt werden.

#### **Klinische Zusammenfassung**

Snapshots von Patientenakten zu bestimmten Zeitpunkten anzeigen.

Eine vollständige Liste der unterstützten Datenmodelle Redox finden Sie unter [Unterstützte Datenmodelle und Event-Typen für Redox Inbound Integration](#).

Darüber hinaus können Sie Redox Electronic Health Record Spoke auch zum Senden und Aktualisieren von Gesundheitsdaten aus einem externen Gesundheitssystem verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Redox Electronic Health Record Spoke](#) .

### **Redox Inbound Integration Referenz**

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den unterstützten Datenmodellen und Event-Typen für Redox Inbound Integration.

#### **Unterstützte Datenmodelle und Event-Typen für Redox Inbound Integration**

In der Engine Redox wird eine Anforderung durch den Event-Typ und den Workflow bestimmt, die für Ihre Integration eingerichtet sind.

Die folgende Tabelle zeigt eine Liste der Event-Typen in den Redox -Datenmodellen, die von der Anwendung Redox Inbound Integration unterstützt werden.

#### **Redox Datenmodelle und Ereignistypen, die von der Anwendung Redox Inbound Integration unterstützt werden**

| Datenmodell               | Ereignistyp    |
|---------------------------|----------------|
| Klinische Zusammenfassung | Patienten-Push |
|                           | Besuch-Push    |

## Redox Datenmodelle und Ereignistypen, die von der Anwendung Redox Inbound Integration unterstützt werden (Fortsetzung)

| Datenmodell            | Ereignistyp    |
|------------------------|----------------|
| Anspruch               | Übermittlung   |
|                        | Zahlung        |
| Anbieter               | Neu            |
|                        | Aktualisieren  |
|                        | Aktivieren     |
|                        | Deaktivieren   |
| Medikamente            | Administration |
|                        | Neu            |
|                        | Aktualisieren  |
|                        | Abbrechen      |
| Patientenadministrator | NeuerPatient   |
|                        | PatientUpdate  |
|                        | Ankunft        |
|                        | Abbrechen      |
|                        | Entladen       |
|                        | PreAdmit       |
|                        | Registrierung  |
|                        |                |
| Zeitplanung            | Neu            |

Automatische Übersetzung

## Redox Datenmodelle und Ereignistypen, die von der Anwendung Redox Inbound Integration unterstützt werden (Fortsetzung)

| Datenmodell              | Ereignistyp |
|--------------------------|-------------|
|                          | Neu planen  |
|                          | Änderung    |
|                          | Abbrechen   |
|                          | NoShow      |
| Chirurgische Zeitplanung | Neu         |
|                          | Neu planen  |
|                          | Änderung    |
|                          | Abbrechen   |
|                          | NoShow      |

Weitere Informationen zu den Redox -Datenmodellen finden Sie unter [Event-Typen für Datenmodelle](#) in der [Redox-Dokumentation](#).

## Medizingeräte-Management

Optimieren Sie mit den Anwendungen ServiceNow® Medizingeräte-Management die Verwaltung medizinischer Geräte mit Playbooks und Fallverwaltung.

ServiceNow® Medizingeräte-Management erfordert die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences.

## Healthcare Computerized Maintenance Management System

Mit der Anwendung ServiceNow® Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) verwalten Sie den Prozess für den Betrieb von Medizingeräten, den Überprüfungsprozess für die Wartung alternativer Geräte (AEM), Probleme mit medizinischen Geräten und den Prozess für Außerbetriebnahme.

### Apps im Store anfordern

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

## Erkunden



Erfahren Sie, wie Gesundheitsorganisationen Healthcare CMMS verwenden.

## Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

## Anforderung für medizinische Geräteservices



Senden Sie Anforderungen für in Betrieb befindliche medizinische Geräte, überprüfen Sie AEM-Anforderungen, lösen Sie Probleme mit medizinischen Geräten oder außer Betrieb befindliche medizinische Geräte

## Referenz



Ruft Details zu Komponenten ab, einschließlich Tabellen.

Automatische Übersetzung

Verwalten  
Geräte



## Erkunden Healthcare Computerized Maintenance Management System

Unabhängig davon, ob Sie mit der Implementierung der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) beginnen oder diese erweitern, sollten Sie mehr über die für die Verwaltung medizinischer Geräte verfügbaren Funktionen erfahren.

### Übersicht

Für die medizinischen Ingenieure in Ihrer Gesundheitsorganisation:

- Verbessern Sie das Compliance-Management, indem Sie Geräte-Workflows mit Patientenrisikoparametern für Wartungspläne optimieren.
- Bieten Sie Transparenz und Daten für alle Geräte (verbunden oder nicht verbunden) und Standorte in einer einzigen Informationsquelle, um die Compliance-Anforderungen zu übertreffen.
- Steigern der Teamproduktivität durch integriertes Gerätedatenmodell, Arbeitsauftragsvorlagen, mobile Experience und Compliance-Berichte.

Für die medizinischen Fachkräfte in Ihrer Gesundheitsorganisation:

- Verbessern Sie die Zufriedenheit medizinischer Fachkräfte, und reduzieren Sie die Ausfallzeiten von Geräten durch optimierte Problemmeldungs- und Antwort-Workflows.
- Verbessern Sie die Teamproduktivität, indem Sie Geräte über mehrere Kliniken, Standorte oder Unternehmen hinweg verwalten.

Das Playbook Healthcare CMMS bietet eine geführte Experience zur Überprüfung von Fällen im Zusammenhang mit Medizinprodukten. Mit den Playbooks können klinische Ingenieure ein medizinisches Gerät in Betrieb nehmen, AEM-Pläne (Alternative Equipment Maintenance) überprüfen und Außerbetriebnahmeanforderungen für medizinische Geräte verwalten, die mit einem medizinischen Gerätemodell verknüpft sind.

Die Anwendung Healthcare CMMS verwendet das von der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core bereitgestellte Datenmodell. Der Fall für medizinische Geräte wird als Fall für in Betrieb befindliche medizinische Geräte, AEM-Fälle für medizinische Geräte, Fälle für nicht in Betrieb befindliche medizinische Geräte oder Probleme mit medizinischen Geräten übermittelt und klinischen Technikern zugewiesen, die dann an einem Fall im Zusammenhang mit dem Gerät arbeiten können oder verwenden Sie ein geführtes Playbook in Arbeitsbereich, um ein in Betrieb befindliches medizinisches Gerät, einen AEM-Fall oder ein außer Betrieb befindliches medizinisches Gerät zu lösen.

### Schlüsselfunktionen

- Verwalten Sie den End-to-End-Prozess von in Betrieb befindlichen medizinischen Geräten.
- Überprüfen Sie AEM-Anforderungen für medizinische Gerätemodelle.
- Erstellen und verwalten Sie Probleme mit medizinischen Geräten für die korrektive Wartung von medizinischen Geräten mithilfe eines Arbeitsauftrags.
- Verwalten Sie den End-to-End-Prozess für medizinische Geräte, die nicht in Betrieb sind.
- Bieten Sie klinischen Ingenieuren eine geführte Experience, um die Inbetriebnahme medizinischer Geräte abzuschließen, AEM-Anforderungen zu überprüfen und medizinische Geräte aus Arbeitsbereich mithilfe der Playbooks von Healthcare CMMS ] außer Betrieb zu nehmen.

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Healthcare CMMS finden Sie unter [Healthcare CMMS konfigurieren](#).

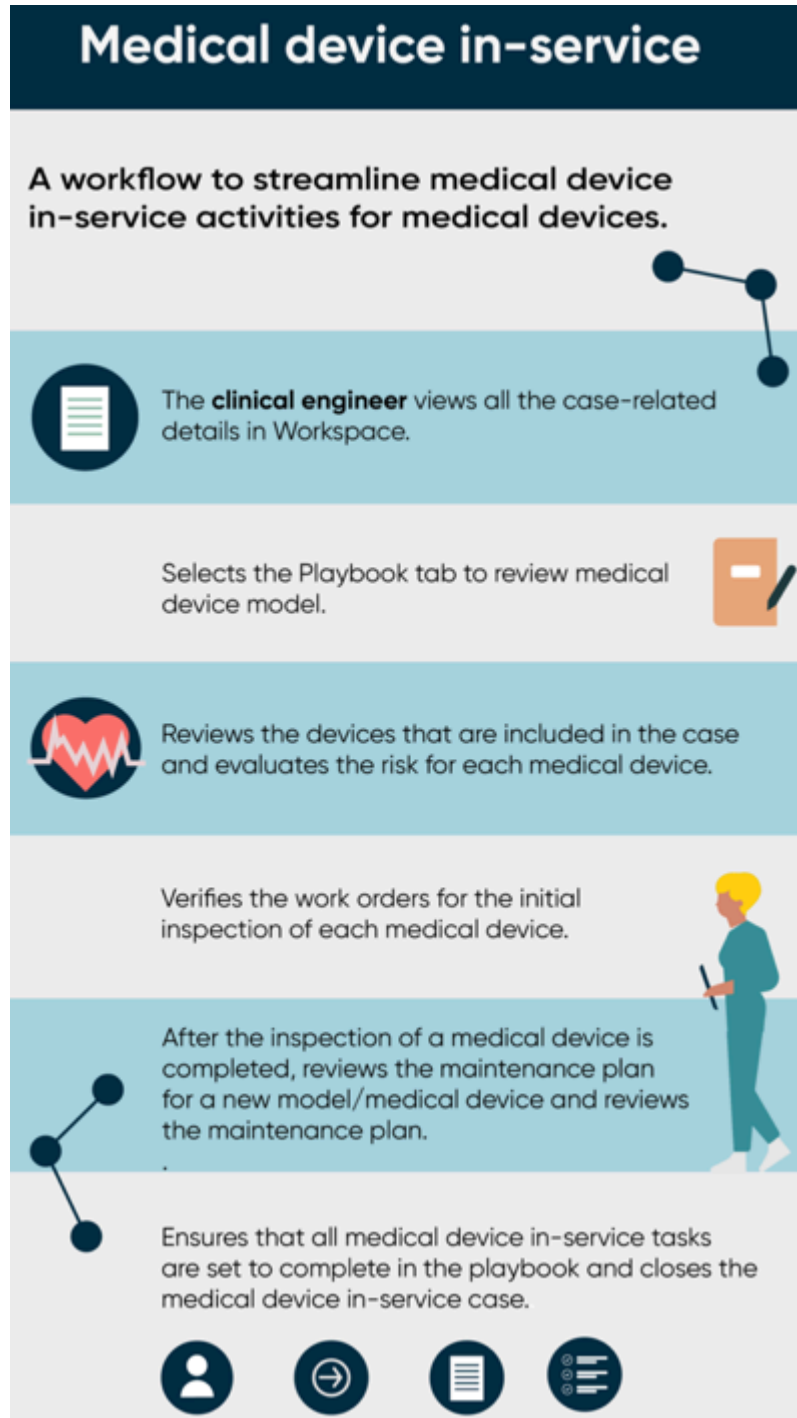
### Healthcare Computerized Maintenance Management System - In-Service-Szenario für medizinische Geräte

Verwenden Sie die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS), um medizinische Geräte in Betrieb zu nehmen und sie Wartungsplänen zuzuordnen.

Szenario: Ein Krankenhaus erwirbt eine neue Infusionsmaschine, die auf „In Betrieb“ gesetzt und für die geplante Wartung geplant werden muss. Ein Beitragender der Geräteorganisation, der als anfordernde Person mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.device\_service\_org\_contributor“ fungiert, arbeitet am Krankenhausstandort und übermittelt das Anforderungsformular für in Betrieb befindliche medizinische Geräte über das Kundenserviceportal des Krankenhauses. Im Formular für die In-Service-Anforderung für medizinische Geräte gibt der Beitragende das Modell des medizinischen Geräts und Details zum medizinischen Gerät ein, z. B. Modellname, Modellnummer, Hersteller, Kurzbeschreibung, Seriennummer, Organisation und Kostenstelle. Wenn das neue Modell des medizinischen Geräts auf „In Betrieb“ gesetzt wird, wählen Sie im Formular für die Anforderung für die Inbetriebnahme des medizinischen Geräts die **Option Alternative Wartung zulassen** aus, um eine Anforderung für AEM eingeben zu können. Nach dem Absenden des Anforderungsformulars für die In-Service-Anforderung für medizinische Geräte wird in der Instanz ServiceNow, die dem Kundenserviceportal des Krankenhauses zugeordnet ist, ein In-Service-Fall für medizinische Geräte erstellt. Um den Fall zu lösen, initiiert der Healthcare CMMS -Workflow ein Playbook, das für die In-Service-Fälle für medizinische Geräte konfiguriert ist. Der Fall wird einem medizinischen Techniker zugewiesen, der als Erfüller mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer“ fungiert.

Die folgende Grafik zeigt, wie die Anwendung Healthcare CMMS für das In-Service-Szenario für medizinische Geräte verwendet wird.

## Verwenden der Anwendung Healthcare CMMS für in Betrieb befindliche medizinische Geräte



In den folgenden Workflow-Schritten wird erläutert, wie klinische Ingenieure mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer“ die Anwendung Healthcare CMMS verwenden, um das in Betrieb befindliche medizinische Gerät zu aktivieren:

1. Verwendet Arbeitsbereich, um den Fall für in Betrieb befindliche medizinische Geräte anzuzeigen.
2. In Arbeitsbereich zeigt die vollständigen Informationen über das medizinische Gerät und sein Modell auf der Registerkarte „**Details**“ an.
3. Wählt die Registerkarte „**Playbook**“ aus, um alle erforderlichen fallbezogenen Informationen anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

Das Layout eines Playbooks ermöglicht es medizinischen Fachkräften, sich auf die Schritte zu konzentrieren, für die sie verantwortlich sind, und bietet gleichzeitig vollständige Transparenz in den Lebenszyklus des End-to-End-Prozesses.

4. Überprüft das Modell des medizinischen Geräts.
5. Überprüft die im Fall enthaltenen Geräte und bewertet die Risiken für jedes medizinische Gerät.
6. Überprüft die Arbeitsaufträge für die Erstinspektion jedes medizinischen Geräts.
7. Nach Abschluss der Inspektion eines medizinischen Geräts wird ein Wartungsplan für ein neues Modell/medizinisches Gerät hinzugefügt und der Wartungsplan überprüft.
8. Stellt sicher, dass alle Aufgaben für in Betrieb befindliche medizinische Geräte im Playbook auf „Abgeschlossen“ festgelegt sind, und schließt den Fall für in Betrieb befindliche medizinische Geräte.

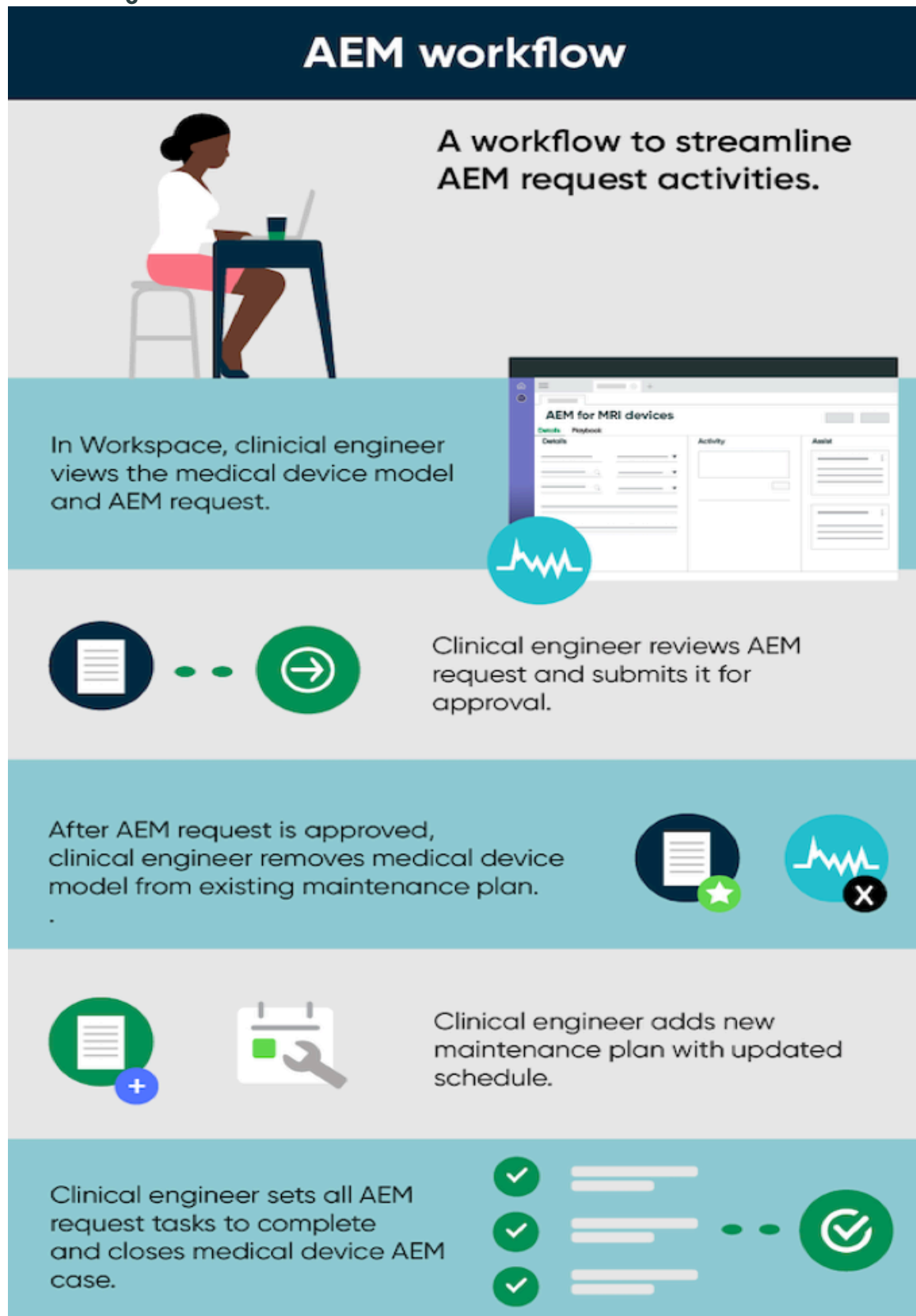
### **Healthcare Computerized Maintenance Management System Überprüfung des AEM-Anforderungsszenarios**

Verwenden Sie die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS), um den vorhandenen Wartungsplan für ein medizinisches Gerätemodell zu überprüfen.

Szenario: Ein Krankenhaus muss den vorhandenen Wartungsplan für alle MRI-Geräte überprüfen, die einem medizinischen Gerätemodell zugeordnet sind. Ein Beitragender der Geräteorganisation, der am Krankenhausstandort arbeitet, übermittelt das Anforderungsformular für die alternative Gerätewartung (AEM) über das Kundenserviceportal des Krankenhauses. Das AEM-Anforderungsformular zeigt die medizinischen Gerätemodelle, die ausgewählt wurden, um eine alternative Wartung im Formular zu ermöglichen. Im AEM-Anforderungsformular gibt der Beitragende die anfordernde Organisation, das medizinische Gerätemodell und andere Details ein und schlägt vor, Änderungen am Wartungsplanzeitplan vorzunehmen. Wenn ein AEM-Fall für medizinische Geräte in der Instanz Healthcare CMMS ServiceNow erstellt wird, initiiert der Workflow [] ein Playbook, das für die AEM-Fälle für medizinische Geräte konfiguriert ist. Der Fall wird einem medizinischen Techniker zugewiesen, der als Erfüller mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer“ fungiert.

Die folgende Grafik zeigt, wie die Anwendung Healthcare CMMS für das AEM-Anforderungsüberprüfungsszenario verwendet wird.

## Verwenden der Anwendung Healthcare CMMS zum Überprüfen einer AEM-Anforderung



Automatische Übersetzung

In den folgenden Workflow-Schritten wird erläutert, wie klinische Ingenieure mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer“ die Anwendung Healthcare CMMS verwenden, um die AEM-Anforderung für ein medizinisches Gerätemodell zu überprüfen:

1. Verwenden Arbeitsbereich, um den AEM Fall für medizinische Geräte anzuzeigen.

2. In Arbeitsbereich zeigt die vollständigen Informationen über das medizinische

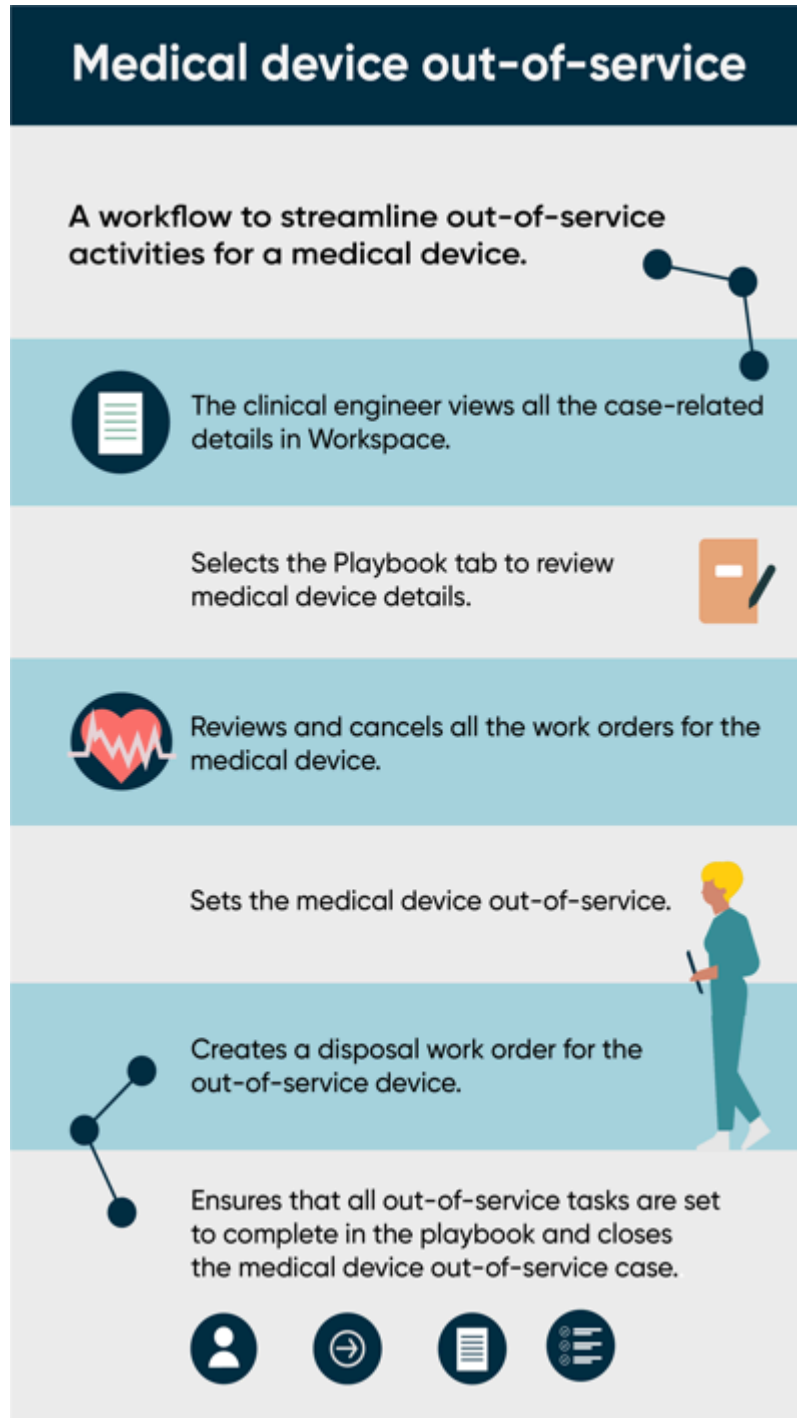
## Healthcare Computerized Maintenance Management System - Szenario mit Ausfall medizinischer Geräte

Verwenden Sie die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS), um medizinische Geräte außer Betrieb zu nehmen und Entsorgungsaufträge für sie zu erstellen.

Szenario: Ein Krankenhaus muss ein altes medizinisches Gerät einstellen oder durch ein neues Modell ersetzen. Das auszutauschende medizinische Gerät muss aufgrund eines Fehlers, der dazu führt, dass es nicht mehr repariert werden kann, auf „Außer Betrieb“ gesetzt werden. Ein Beitragender der Geräteorganisation, der als anfordernde Person mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.device\_service\_org\_contributor“ fungiert und am Krankenhausstandort arbeitet, übermittelt das Formular „Außerservice-Anforderung“ über ein Kundenserviceportal des Krankenhauses. Im Formular „Außerservice-Anforderung“ gibt der Beitragende das Modell des medizinischen Geräts und die Details des medizinischen Geräts ein, z. B. „Angefordert von“, „Angeforderte Organisation“, „Gerätemodell“, „Gerät“, „Anmerkungen der anfordernden Person“ für ausgefallenes medizinisches Gerät, „Kurzbeschreibung“. Nach dem Absenden des Formulars für die Anforderung „Außer Betrieb“ wird in der Instanz ServiceNow, die dem Kundenserviceportal des Krankenhauses zugeordnet ist, ein Fall „Außer Betrieb eines medizinischen Geräts“ erstellt. Um den Fall zu lösen, initiiert der Healthcare CMMS -Workflow ein Playbook, das für die Fälle für außer Betrieb befindliche medizinische Geräte konfiguriert ist. Der Fall wird einem medizinischen Techniker zugewiesen, der als Erfüller mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer“ fungiert.

Im folgenden Workflow wird erläutert, wie klinische Ingenieure mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer“ die Anwendung für außer Betrieb befindliche medizinische Geräte verwenden:

## Verwenden der Anwendung Healthcare CMMS für ausgefallene medizinische Geräte



1. Verwendet Arbeitsbereich, um den Fall für medizinische Geräte außer Betrieb anzuzeigen.
2. In Arbeitsbereich zeigt die vollständigen Informationen über das medizinische Gerät und sein Modell auf der Registerkarte „**Details**“ an.
3. Wählt die Registerkarte „**Playbook**“ aus, um alle erforderlichen fallbezogenen Informationen anzuzeigen.

Das Layout eines Playbooks ermöglicht es medizinischen Fachkräften, sich auf die Schritte zu konzentrieren, für die sie verantwortlich sind, und bietet gleichzeitig vollständige Transparenz in den Lebenszyklus des End-to-End-Prozesses.

Automatische Übersetzung



4. Überprüft die Details des medizinischen Geräts.
5. Überprüft und storniert alle Arbeitsaufträge für das zugehörige medizinische Gerät.
6. Stellt sicher, dass alle Arbeitsaufträge storniert werden.
7. Legt das medizinische Gerät als außer Betrieb fest.
8. Erstellt den Entsorgungsarbeitsauftrag für das außer Betrieb befindliche Gerät.
9. Stellt sicher, dass alle außer Betrieb befindlichen Aufgaben im Playbook auf „Abgeschlossen“ festgelegt sind, und schließt den Fall „Ausgefallenes medizinisches Gerät“ ab.

### **Healthcare Computerized Maintenance Management System Szenario für das Melden von Problemen mit medizinischen Geräten**

Verwenden Sie die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS), um Probleme mit medizinischen Geräten zu melden und korrektive Wartung durchzuführen.

Szenario: Ein Problem mit einem medizinischen Gerät in einem Krankenhaus wird identifiziert, und eine korrigierende Wartung muss durchgeführt werden. Eine beitragende Organisation für medizinische Geräte übermittelt das Problemformular für medizinische Geräte über das Kundenserviceportal des Krankenhauses. Im Problemformular gibt der Beitragende die anfordernde Organisation, das medizinische Gerät, sein Modell und andere ProblemDetails ein. Wenn ein Fall für ein medizinisches Gerät in der Instanz ServiceNow erstellt wird, kann ein klinischer Ingenieur, der als Erfüller mit der Rolle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` fungiert, den Fall bearbeiten.

Die folgende Abbildung zeigt, wie die Anwendung Healthcare CMMS zur Lösung des Problems mit medizinischen Geräten verwendet wird, wie im Szenario erläutert.

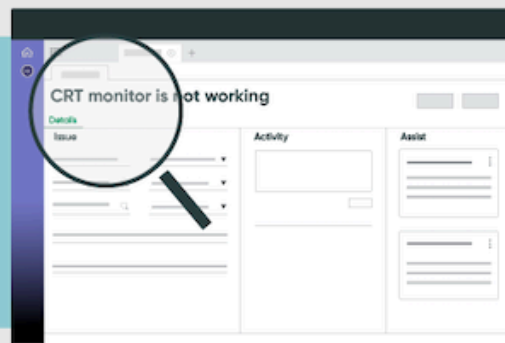


# Reporting medical device issue



A workflow to streamline corrective maintenance activities for resolving medical device issues.

In Workspace, a clinical engineer views the medical device issue case.



Clinical engineer creates a work order to resolve the issue.

Technician assigned to work order fixes the device issue.



Technician sets work order to complete and the clinical engineer closes the medical device issue case.

Automatische Übersetzung

Im folgenden Workflow wird erläutert, wie klinische Ingenieure mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer“ die Anwendung Healthcare CMMS verwenden, um das Problem mit dem medizinischen Gerät zu lösen:

1. Verwendet Arbeitsbereich, um den Problemfall für medizinische Geräte anzuzeigen.
2. In Arbeitsbereich zeigt die vollständigen Informationen über das medizinische Gerät, sein Modell und die ProblemDetails auf der Registerkarte „Details“ an.
3. Erstellt einen Arbeitsauftrag, um das Problem zu beheben.
4. Wenn der Arbeitsauftrag auf „Abgeschlossen“ festgelegt ist, wird der Fall für medizinische Geräte geschlossen.

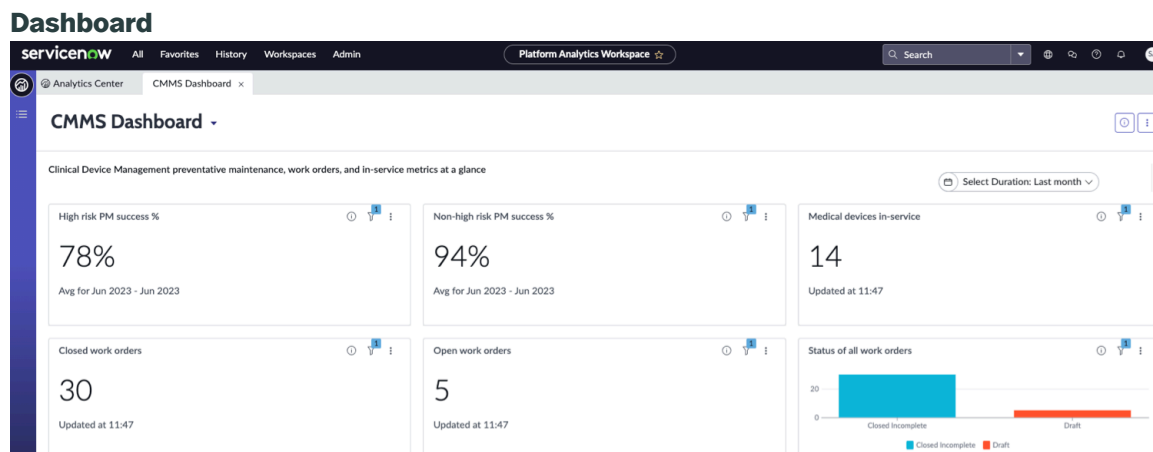
## CMMS-Dashboard

Das CMMS-Dashboard ist ein zentraler Ort für CMMS-Benutzer, um laufende Vorgänge zu überwachen. Das Dashboard enthält Berichte, die die Datenbank abfragen und die Ergebnisse anzeigen.

Um auf das CMMS-Dashboard zuzugreifen, installieren Sie die Anwendung Performance Analytics Content Pack for Healthcare CDM. Weitere Informationen finden Sie unter [Mit Healthcare Computerized Maintenance Management System installierte Komponenten](#).

Um das CMMS-Dashboard anzuzeigen, navigieren Sie zu **Platform Analytics-Arbeitsbereich > Dashboards > CMMS-Dashboard**.

Dashboards sind die Startseiten für Produkte in der Instanz. Das CMMS-Dashboard enthält Metriken aller medizinischen Geräte. Außerdem wird der Status aller medizinischen Geräte angezeigt. Die Widgets können durch Auswahl der Dauer gefiltert werden.



- **PM mit hohem Risiko in % in der ausgewählten Dauer** zeigt den Prozentsatz der geplanten Arbeitsaufträge an, die innerhalb des Fälligkeitsdatums für medizinische Geräte mit hohem Risiko abgeschlossen wurden.
- **PM ohne hohes Risiko in % der ausgewählten Dauer** zeigt den Prozentsatz der geplanten Arbeitsaufträge an, die innerhalb des Fälligkeitsdatums für medizinische Geräte ohne hohes Risiko abgeschlossen wurden.
- **Medizinische Geräte, die während der ausgewählten Dauer in Betrieb waren**, zeigt die Anzahl der während der ausgewählten Dauer in Betrieb befindlichen medizinischen Geräte an. Klicken Sie auf das Widget, um die Liste aller in Betrieb befindlichen medizinischen Geräte anzuzeigen. Sie können die Liste aller in Betrieb befindlichen medizinischen Geräte exportieren.
- **Geschlossene Arbeitsaufträge, die in der ausgewählten Dauer fällig** sind, zeigt die Anzahl der geschlossenen Arbeitsaufträge an, deren angefordertes Fälligkeitsdatum innerhalb der ausgewählten Dauer liegt. Klicken Sie auf das Widget, um die Liste aller

geschlossenen Arbeitsaufträge anzuzeigen. Sie können die Liste aller geschlossenen Arbeitsaufträge exportieren.

- **„Offene Arbeitsaufträge, die innerhalb der ausgewählten Dauer fällig sind“** zeigt die Anzahl der offenen Arbeitsaufträge an, deren angefordertes Fälligkeitsdatum innerhalb der ausgewählten Dauer liegt. Klicken Sie auf das Widget, um die Liste aller offenen Arbeitsaufträge anzuzeigen. Sie können die Liste aller offenen Arbeitsaufträge exportieren.
- **Status aller Arbeitsaufträge, die in der ausgewählten Dauer fällig sind**, zeigt den Status aller Arbeitsaufträge an. Klicken Sie auf das Widget, um die Liste aller Arbeitsaufträge anzuzeigen. Sie können die Statusliste aller Arbeitsaufträge exportieren.

## Healthcare Computerized Maintenance Management System konfigurieren

Richten Sie die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) ein, um Aktivitäten auszuführen, die einem medizinischen Gerät zugeordnet sind.

### Hinweis:

Die Anwendung Healthcare CMMS basiert auf dem Datenmodell Healthcare CMMS, das [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#) erweitert und alle Fälle für medizinische Geräte in der Tabelle „Fall für medizinische Geräte“ [sn\_hcls\_cmms\_case] speichert.

Die folgende Tabelle bietet eine Übersicht über die für Healthcare CMMS erforderlichen Konfigurationsaufgaben.

### Konfigurationsaufgaben für Healthcare CMMS

| Aufgabe                                                                                                           | Beschreibung                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Installieren Healthcare CMMS.</a>                                                                     | Installieren Sie die Anwendung Healthcare CMMS, um auf medizinischen Geräten zu funktionieren.                          |
| <a href="#">Weisen Sie Rollen für zu Healthcare CMMS users.</a>                                                   | Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Healthcare CMMS zu steuern. |
| <a href="#">Verwenden Sie den Healthcare CMMS -Datenmodell.</a>                                                   | Verwenden Sie Tabellen Healthcare CMMS, um die Daten im Zusammenhang mit medizinischen Geräten zu speichern.            |
| <a href="#">Führen Sie die Konfigurationsaufgaben für In-Service-Anforderungen für medizinische Geräte durch.</a> | Konfigurieren Sie Healthcare CMMS, um die medizinischen Geräte in Betrieb zu setzen.                                    |
| <a href="#">Schließen Sie die Konfigurationsaufgaben für die Überprüfung von AEM-Anforderungen ab.</a>            | Konfigurieren Sie Healthcare CMMS für die Überprüfung von AEM-Anforderungen für Modelle medizinischer Geräte.           |

## Konfigurationsaufgaben für Healthcare CMMS (Fortsetzung)

| Aufgabe                                                                                | Beschreibung                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konfigurieren Sie den Prozess für die Meldung von Problemen mit medizinischen Geräten. | Konfigurieren Sie Healthcare CMMS, um Probleme mit medizinischen Geräten über ein Service Portal Ihrer Gesundheitsorganisation zu melden. |
| Healthcare CMMS konfigurieren, um medizinische Geräte außer Betrieb zu nehmen          | Konfigurieren Sie Healthcare CMMS, um medizinische Geräte außer Betrieb zu nehmen.                                                        |

### Healthcare Computerized Maintenance Management System installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) (sn\_hcls\_cmms) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

#### Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: admin

#### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Healthcare CMMS installiert:

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

Weitere Informationen finden Sie unter [Mit Healthcare Computerized Maintenance Management System installierte Komponenten](#).

#### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (sn\_hcls\_cmms).

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

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

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

**Weisen Sie Healthcare Computerized Maintenance Management System Benutzern Rollen zu**

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) zu steuern.

**Vorbereitungen**

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Healthcare Computerized Maintenance Management System“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineering\_admin oder admin

**Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Healthcare CMMS verwenden.

**In installierte Rollen Healthcare CMMS**

| Rolle                                        | Beschreibung                                                                                                                                                               | Enthält Rollen                                                                                                              |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_hcls_cmms.case_creator                    | Gewährt Zugriff zum Erstellen von Fällen für medizinische Geräte.                                                                                                          | sn_hcls_cmms                                                                                                                |
| sn_hcls_cmms.case_viewer                     | Gewährt Zugriff zum Anzeigen von Fällen für medizinische Geräte.                                                                                                           | Keine                                                                                                                       |
| sn_hcls_cmms.clinical_engineer               | Erstellt und aktualisiert Wartungspläne für medizinische Gerätemodelle und Installationsbasiselemente für medizinische Geräte. Arbeitet an Fällen für medizinische Geräte. | <ul style="list-style-type: none"><li>• sn_custom</li><li>• sn_hcls_cmms</li></ul>                                          |
| sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin      | Verwaltet, die auf die Anwendung Healthcare CMMS zugreifen können.                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• sn_hcls_cmms</li><li>• sn_risk_ac</li><li>• wm_admin</li></ul>                      |
| sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician | Arbeitet an Standorten für medizinische Geräte und zeichnet Details im Arbeitsauftragsformular auf, einschließlich der verwendeten Teile und Nebenkosten.                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• sn_hcls.de</li><li>• sn_hcls.fo</li><li>• sn_hcls_cmms</li><li>• wm_agent</li></ul> |

Automatische Übersetzung

## In installierte Rollen Healthcare CMMS (Fortsetzung)

| Rolle                                       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor | <p>Erstellt medizinische Gerätefälle für eine Organisation als medizinische Fachkraft.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um Fälle für medizinische Geräte für eine Organisation (Geschäftsstandort) zu erstellen, muss ein Benutzer mit der Rolle „sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor“ Mitglied der Organisation sein und dem Verantwortungstyp „<b>Beitragender am Standort</b>“ zugewiesen sein. Die Zuordnung einer Organisation und ihrer Mitglieder ist in der Tabelle „Organisationsmitglied“ [sn_csm_service_organization_member] enthalten.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_custom</li> <li>• sn_hcls.de</li> <li>• sn_hcls.fo</li> <li>• sn_hcls.cr</li> </ul>                                                                 |
| sn_hcls_cmms.sm_agent                       | Greift auf alle Gerätedaten und Fälle für medizinische Geräte zu und zeigt sie an.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• model_ma</li> <li>• sn_fsm_pl</li> <li>• sn_hcls.de</li> <li>• sn_hcls.fo</li> <li>• sn_hcls.cr</li> <li>• sn_risk_ac</li> <li>• sn_risk_ac</li> </ul> |

## Prozedur

Weisen Sie Benutzern und Gruppen mithilfe der Benutzeradministrationsfunktion in Now Platform Rollen zu.

- [Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Benutzer](#) finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter [Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe](#).

## Healthcare Computerized Maintenance Management System-Datenmodell

Die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) stellt ein Datenmodell zur Verwendung im Workflow Healthcare CMMS ] bereit.

## Übersicht

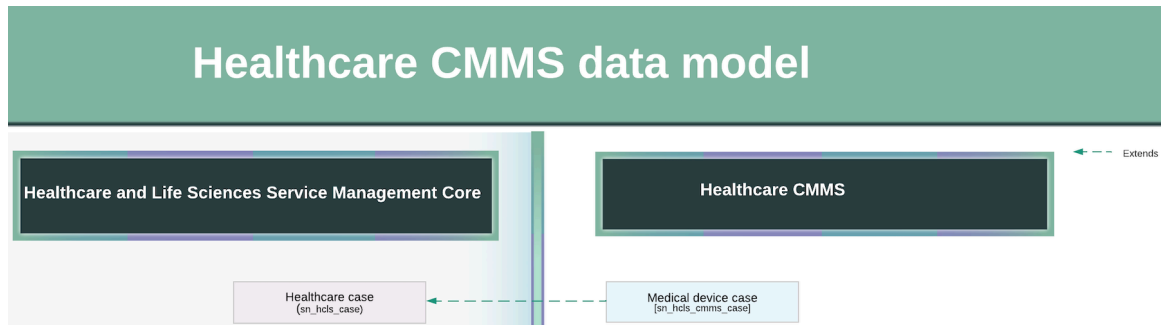
Das Datenmodell Healthcare CMMS erweitert das Datenmodell Healthcare and Life Sciences.

Das Datenmodell Healthcare CMMS verwendet die Tabelle „Fall für medizinische Geräte“ [sn\_hcls\_cmms\_case], um Fälle für medizinische Geräte für in Betrieb befindliche medizinische Geräte, die Überprüfung der AEM-Anforderung für ein medizinisches Gerätemodell, die Lösung eines Problems mit medizinischen Geräten oder außer Betrieb befindliche medizinische Geräte zu speichern.

Sie können die Anwendung Healthcare CMMS installieren, um das zugehörige Datenmodell zu verwenden.

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Beziehungen, aus denen das Datenmodell Healthcare CMMS besteht.

### Healthcare CMMS-Datenmodell



Das Datenmodell Healthcare CMMS verwendet die folgenden Tabellen, die in der Anwendung Healthcare CMMS enthalten sind, um Daten zu speichern.

### Healthcare CMMS -Anwendungstabellen

| Tabelle                                             | Beschreibung                                 |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Fall für medizinisches Gerät<br>[sn_hcls_cmms_case] | Speichert die Fälle für medizinische Geräte. |

Das Datenmodell Healthcare CMMS verwendet die folgenden Tabellen, die in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core enthalten sind.

### Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core -Anwendungstabellen

| Tabelle                        | Beschreibung                                     |
|--------------------------------|--------------------------------------------------|
| Gesundheitsfall [sn_hcls_case] | Unterstützt die Falltypen des Gesundheitswesens. |

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Healthcare CMMS wird konfiguriert, um medizinische Geräte in Betrieb zu nehmen

Sie müssen die Konfigurationsaufgaben ausführen, damit klinische Ingenieure die Anforderungen für in Betrieb befindliche medizinische Geräte abschließen können.



Konfigurationsaufgaben für In-Service-Anforderungen für medizinische Geräte

| Aufgabe                                                                                                                                                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konfigurieren Sie ein Playbook, um medizinische Geräte in Betrieb zu nehmen.                                                                                 | Konfigurieren Sie ein Playbook, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zur Inbetriebnahme medizinischer Geräte bereitzustellen.                                                                                                      |
| Konfigurieren Sie den Risikobewertungsfragebogen, um medizinische Geräte in Betrieb zu setzen.                                                               | Konfigurieren Sie den Risikobewertungsfragebogen für alle in Betrieb befindlichen medizinischen Geräte innerhalb eines medizinischen Gerätemodells mithilfe einer Risikobewertungsmethode.                                          |
| Konfigurieren Sie den Prozess zum Erstellen von medizinischen Geräten, die in Anforderungen für die Inbetriebnahme von medizinischen Geräten enthalten sind. | Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um zu entscheiden, welche medizinischen Geräte erstellt werden, nachdem eine Anforderung zur Inbetriebnahme eines medizinischen Geräts für ein medizinisches Gerät übermittelt wurde. |
| Konfigurieren Sie den Prozess für die Übermittlung von Anforderungen, um medizinische Geräte in Betrieb zu nehmen                                            | Konfigurieren Sie den Prozess für die Übermittlung von Anforderungen zur Inbetriebnahme der medizinischen Geräte über das Serviceportal Ihrer Gesundheitsorganisation.                                                              |

Playbooks konfigurieren, um medizinische Geräte in Betrieb zu nehmen

Sie können ein Playbook konfigurieren, um Schrittanweisungen für die Inbetriebnahme medizinischer Geräte in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) bereitzustellen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie ein Playbook mit Playbookerstellen, einer Funktion von Now Platform<sup>®</sup>. Weitere Informationen finden Sie unter [Prozessautomatisierungs-Designer](#) .

Die Playbooks in der Anwendung Healthcare CMMS verwenden die Playbook-Experience von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Standardmäßig enthält die Anwendung Healthcare CMMS das Playbook für in Betrieb befindliche medizinische Geräte, um klinische Ingenieure bei der Lösung von In-Service-Fällen für medizinische Geräte zu unterstützen.

Konfigurieren Sie ein Playbook, indem Sie zu navigieren **Alle > Prozessautomatisierung > Prozessautomatisierungs-Designer**. Sie können entweder eine vorhandene Prozessdefinition auswählen oder eine neue Prozessdefinition für das Playbook erstellen, das den Fällen für medizinische Geräte zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Prozessdefinitionen](#) .

**i Hinweis:**

Stellen Sie beim Konfigurieren einer Prozessdefinition für das Playbook, das In-Service-Fällen für medizinische Geräte zugeordnet ist, sicher, dass der Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Healthcare Computerized Maintenance Management System festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .



## Konfigurieren des Risikobewertungsfragebogens, um medizinische Geräte in Betrieb zu nehmen

Sie können den Risikobewertungsfragebogen so konfigurieren, dass alle medizinischen Geräte innerhalb eines medizinischen Gerätemodells mithilfe einer Risikobewertungsmethode als in Betrieb genommen festgelegt werden.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie eine Risikobewertungsmethode für die Bewertung von Risiken im Zusammenhang mit der Identifizierung der Patientensicherheit und dem Compliance-Risikomanagement konfigurieren, wenn Sie ein medizinisches Gerät für Ihre Gesundheitsorganisation in Betrieb nehmen.

Standardmäßig ist die Methode *Medical device risk assessment* für die Bewertung von Risiken für medizinische Geräte verfügbar. Sie können die standardmäßige Risikobewertungsmethode verwenden, um einen Fragebogen zur Bewertung von Geräterisiken hinzuzufügen, oder eine andere Risikobewertungsmethode erstellen. Weitere Informationen finden Sie [unter Risikobewertungsmethoden konfigurieren](#) .

Beachten Sie die folgenden Punkte, wenn Sie eine Risikobewertungsmethode für die Bewertung von Risiken für medizinische Geräte konfigurieren:

- Der Risikobewertungstyp muss **Restrisiko sein**.
- Der Bewertungskontext wird für die Tabelle „Installationsbasiselement für medizinische Geräte“ [sn\_hcls\_metrical\_device\_install\_base\_item] konfiguriert.
- Die Restrisikobewertung wird generiert, wenn Sie eine Risikobewertungsmethode speichern. Anschließend müssen Sie die veröffentlichten manuellen Faktoren oder Fragebögen erstellen und der generierten Restrisikobewertung zuordnen und die Bewertung und Methodik veröffentlichen.

### Hinweis:

Die Zeichenbeschränkungen für manuelle Faktoren sind:

- 100 Zeichen für manuellen Faktor (Frage)
- 50 Zeichen für manuelle Faktorauswahl (Antwort)
- Die Restrisikobewertung wird standardmäßig der Spalte „Risikopunktzahl“ (Feld) der Tabelle „Installationsbasiselement für medizinische Geräte“ [sn\_hcls\_metrical\_device\_install\_base\_item] zugeordnet. Daher wird die Risikopunktzahl im Playbook angezeigt, um medizinische Geräte in Betrieb zu nehmen. Sie können die Restrisikoeinstufung in eine andere Spalte (ein anderes Feld) der Tabelle „Installationsbasiselement für medizinische Geräte“ [sn\_hcls\_metrical\_device\_install\_base\_item] ändern.
- Die UI-Aktion für die Risikobewertung kann für die Ansicht Now Platform konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie im Artikel [Best Practices to Perform Any Object Assessment \[KB0826429\]](#)  (Best Practices zur Durchführung von Bewertungen beliebiger Objekte) in der Knowledge Base von Now Support.

## Konfigurieren Sie den Prozess zum Erstellen medizinischer Geräte, die in In-Service-Anforderungen enthalten sind

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um zu entscheiden, welche medizinischen Geräte erstellt werden, nachdem eine In-Service-Anforderung für ein medizinisches Gerät übermittelt wurde.

### Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Healthcare Computerized Maintenance Management System fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) installiert das Skript `sn_hcls_cmms.CreateDevicesForOnboardCase`, die Skripteinbindung `CreateDevicesForOnboardCase` und den Erweiterungspunkt `CreateDevicesForOnboardCase`.

Das Skript `sn_hcls_cmms.CreateDevicesForOnboardCase` ist so vorkonfiguriert, dass das Anforderungsformular für in Betrieb befindliche medizinische Geräte standardmäßig in der Anwendung verfügbar gemacht wird. Vor dem Erstellen eines In-Service-Anforderungsfalls für medizinische Geräte führt die Anwendung das Skript `sn_hcls_cmms.CreateDevicesForOnboardCase` aus und verwendet die folgende Übermittlungs-Workflow-Logik, um Datensätze zu erstellen und Duplikate von Datensätzen zu vermeiden:

1. Erstellen Sie ein medizinisches Gerät, wenn die Seriennummer des Geräts nicht vorhanden ist.
2. Erstellen Sie ein Modell für medizinische Geräte, wenn keines vorhanden ist, oder ordnen Sie das medizinische Gerät einem vorhandenen Modell zu, das im Formular für die In-Service-Anforderung für medizinische Geräte enthalten ist.
3. Erstellen Sie Arbeitsaufträge für die Erstinspektion von medizinischen Geräten.
4. Legen Sie den Status der Geräte auf „**Installiert**“ fest, wenn der Fall für das in Betrieb befindliche medizinische Gerät auf „**Abgeschlossen**“ festgelegt wird.

Die Verwendung von Erweiterungspunkten vereinfacht die Integration von Anpassungen, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripten erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter [Erweiterungspunkte zur Erweiterung der Anwendungsfunktionalität verwenden](#) .

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

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemerweiterungspunkte > Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie in der Spalte **API-Name** nach `sn_hcls_cmms.CreateDevicesForOnboardCase` und klicken Sie darauf.
3. Wählen Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ eine Skripteinbindung aus, um den Erweiterungspunkt `CreateDevicesForOnboardCase` zu verwenden, indem Sie eine benutzerdefinierte Skripteinbindung erstellen und registrieren.

Sie können sich auf die mit der Anwendung bereitgestellte *Skripteinbindung* `CreateDevicesForOnboardCase` beziehen, um eine benutzerdefinierte Skripteinbindung zum Festlegen der In-Service-Fälle für medizinische Geräte zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Registering custom script includes against the scripted extension points](#) .

4. Passen Sie die Übermittlungs-Workflow-Logik Ihres In-Service-Anforderungsformulars für medizinische Geräte an, indem Sie die Methoden `createDevices`, `checkForDuplicateDevices`, `checkForDuplicateDevicesForNewModel`, `AssociateToExistingModel`, `createModel`, `createInspektionWorkOrders`, `installDevices` und `cancelDevices` zu Ihrer Skripteinbindung hinzufügen, die den Erweiterungspunkt `CreateDevicesForOnboardCase` implementiert.  
Sie können mehrere Implementierungen für einen Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst ausgeführt.

**In Betrieb befindliche medizinische Geräte – Anpassungen**

| Anpassung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Implementierung                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Erstellen Sie nur dann ein medizinisches Gerät, wenn das ausgewählte Modell ein Gerät mit einer eindeutigen Seriennummer enthält.                                                                                                                                                                                                 | Fügen Sie die Methode createDevices des Erweiterungspunkts CreateDevicesForOnboardCase in die Implementierung ein.                       |
| Überprüfen Sie bei der Auswahl eines vorhandenen Modells eines medizinischen Geräts, ob die Seriennummern der medizinischen Geräte vorhanden sind, die in der Anforderung für die In-Service-Anforderung für medizinische Geräte enthalten sind.                                                                                  | Fügen Sie die checkForDuplicateDevices-Methode des Erweiterungspunkts CreateDevicesForOnboardCase in die Implementierung ein.            |
| Überprüfen Sie beim Hinzufügen eines neuen medizinischen Gerätemodells, ob die Seriennummern der medizinischen Geräte vorhanden sind, die in der Anforderung für die In-Service-Anforderung für medizinische Geräte enthalten sind.                                                                                               | Fügen Sie die checkForDuplicateDevicesForNewModel-Methode des Erweiterungspunkts CreateDevicesForOnboardCase in die Implementierung ein. |
| Überprüfen Sie, ob ein vorhandenes medizinisches Gerätemodell mit demselben Namen, derselben Seriennummer und demselben Hersteller vorhanden ist, das in der Anforderung für die Wartung medizinischer Geräte enthalten ist, und ordnen Sie das Modell des medizinischen Geräts dem Fall für die Wartung medizinischer Geräte zu. | Fügen Sie die AssociateToExistingModel-Methode des Erweiterungspunkts CreateDevicesForOnboardCase in die Implementierung ein.            |
| Erstellen Sie ein Modell für medizinische Geräte mit dem Namen, der Seriennummer, dem Hersteller und der Beschreibung, die in der Anforderung für die Wartung des medizinischen Geräts enthalten sind, und ordnen Sie das Modell des medizinischen Geräts dem Fall für die Wartung des medizinischen Geräts zu.                   | Fügen Sie die createModel-Methode des Erweiterungspunkts CreateDevicesForOnboardCase in die Implementierung ein.                         |
| Erstellen Sie Arbeitsaufträge für die Erstinspektion jedes medizinischen Geräts, das im In-Service-Fall für medizinische Geräte enthalten ist.                                                                                                                                                                                    | Fügen Sie die Methode „createInspektionWorkOrders“ des Erweiterungspunkts „CreateDevicesForOnboardCase“ in die Implementierung ein.      |
| Legen Sie den Status von medizinischen Geräten, die dem In-Service-Fall für                                                                                                                                                                                                                                                       | Fügen Sie die installDevices-Methode des Erweiterungspunkts                                                                              |

| Anpassung                                                                                                                                     | Implementierung                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| medizinische Geräte zugeordnet sind, auf <b>Installiert</b> fest.                                                                             | CreateDevicesForOnboardCase in die Implementierung ein.                                                            |
| Legen Sie den Status von medizinischen Geräten, die dem In-Service-Fall für medizinische Geräte zugeordnet sind, auf <b>Abgebrochen</b> fest. | Fügen Sie die cancelDevices-Methode des Erweiterungspunkts CreateDevicesForOnboardCase in die Implementierung ein. |

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

### Konfigurieren Sie den Prozess zum Übermitteln von In-Service-Anforderungen für medizinische Geräte

Sie können den Prozess zum Übermitteln von Anforderungen für in Betrieb befindliche medizinische Geräte über das Serviceportal Ihrer Gesundheitsorganisation konfigurieren.

Standardmäßig können Benutzer mit der Rolle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` In-Service-Fälle für medizinische Geräte über eine Customer Service Portal -Seite einer Gesundheitsorganisation erstellen. Die Option *Medical device in-service* ist im Menü „Fall“ auf der Seite „Customer Service Portal“ verfügbar, um In-Service-Fälle für medizinische Geräte zu erstellen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie den Datensatzersteller *Medical device in-service* verwenden, der standardmäßig verfügbar ist, oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen, um die Erstellung von In-Service-Fällen für medizinische Geräte über ein Serviceportal zu ermöglichen. Sie können den Datensatzersteller für die Erstellung von In-Service-Fällen für medizinische Geräte in einen Servicekatalog einbeziehen und den Servicekatalog als Modul auf der Service Portal-Seite anzeigen. Sie können dann Benutzern mit der Rolle „`sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor`“ ermöglichen, das Modul zum Erstellen von In-Service-Fällen für medizinische Geräte zu verwenden.

Weitere Informationen zu Datensatzerstellern und Servicekatalogen finden Sie unter [Datensatzersteller](#) und [Servicekataloge einrichten](#).

### Healthcare CMMS für die Überprüfung von AEM-Anforderungen konfigurieren

Sie müssen die Konfigurationsaufgaben ausführen, damit klinische Ingenieure die Überprüfungsanforderungen für alternative Gerätewartung (AEM) für medizinische Geräte abschließen können.

#### Konfigurationsaufgaben für AEM-Überprüfungsanforderungen für medizinische Geräte

| Aufgabe                                                                                                           | Beschreibung                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Konfigurieren Sie ein Playbook für die Überprüfung von AEM-Anforderungen für medizinische Geräte.</a> | Konfigurieren Sie ein Playbook, um eine Schrittanleitung für die Lösung von Fällen für medizinische Geräte zur Überprüfung der AEM-Anforderung für ein medizinisches Gerätemodell bereitzustellen. |

## Konfigurationsaufgaben für AEM-Überprüfungsanforderungen für medizinische Geräte (Fortsetzung)

| Aufgabe                                                                                               | Beschreibung                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Prozess zum Übermitteln von AEM-Anforderungen konfigurieren</a> an.                       | Konfigurieren Sie den Prozess zum Übermitteln von AEM-Anforderungen über das Service Portal Ihrer Gesundheitsorganisation.                                                               |
| <a href="#">Konfigurieren Sie den Genehmigungsprozess von AEM für ein medizinisches Gerätemodell.</a> | Definieren Sie die Bedingungen für die Genehmigung von Änderungen am aktuellen Wartungsplan für ein medizinisches Gerätemodell, das einem medizinischen Geräte-AEM- Fall zugeordnet ist. |

### Playbooks für die Überprüfung von AEM-Anforderungen für medizinische Geräte konfigurieren

Konfigurieren Sie ein Playbook, um eine Schrittanleitung für die Lösung von Fällen für medizinische Geräte zur Überprüfung von Anforderungen für alternative Gerätewartung (AEM) in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) bereitzustellen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie ein Playbook mit Playbookerstellen, einer Funktion von Now Platform<sup>®</sup>. Weitere Informationen finden Sie unter [Prozessautomatisierungs-Designer](#) .

Die Playbooks in der Anwendung Healthcare CMMS verwenden die Playbook-Experience von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Standardmäßig enthält die Anwendung Healthcare CMMS das Playbook zur Überprüfung von AEM-Anforderungen für Modelle medizinischer Geräte und deren Geräte, um klinische Ingenieure bei der Lösung von AEM-Fällen für medizinische Geräte zu unterstützen.

Konfigurieren Sie ein Playbook, indem Sie zu navigieren **Alle > Prozessautomatisierung > Prozessautomatisierungs-Designer**. Sie können entweder eine vorhandene Prozessdefinition auswählen oder eine neue Prozessdefinition für das Playbook erstellen, das den Fällen für medizinische Geräte zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Prozessdefinitionen](#) .

#### Hinweis:

Stellen Sie beim Konfigurieren einer Prozessdefinition für das Playbook, das AEM-Fällen für medizinische Geräte zugeordnet ist, sicher, dass der Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Healthcare Computerized Maintenance Management System festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

### Prozess zum Übermitteln von AEM-Anforderungen konfigurieren

Sie können den Prozess für die Anforderung der Überprüfung der alternativen Gerätewartung (AEM) für die Modelle medizinischer Geräte über ein Serviceportal Ihrer Gesundheitsorganisation konfigurieren.

Standardmäßig können Benutzer mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.device\_service\_org\_contributor“ AEM-Fälle für medizinische Geräte über eine Customer Service Portal- Seite einer Gesundheitsorganisation erstellen. Die Option *Request AEM review* ist im Menü „Fall“ auf der Seite „Customer Service Portal“ verfügbar, um AEM-Fälle für medizinische Geräte zu erstellen.



Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie den standardmäßig verfügbaren Datensatzersteller *Request AEM review* verwenden oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen, um die Erstellung von AEM-Fällen für medizinische Geräte über ein Serviceportal zu ermöglichen. Sie können den Datensatzersteller zum Erstellen von AEM-Fällen für medizinische Geräte in einen Servicekatalog einbeziehen und den Servicekatalog als Modul auf der Service Portal-Seite anzeigen. Anschließend können Sie Benutzern mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.device\_service\_org\_contributor“ ermöglichen, das Modul zum Erstellen von AEM-Fällen für medizinische Geräte zu verwenden.

Weitere Informationen zu Datensatzerstellern und Servicekatalogen finden Sie unter [Datensatzersteller](#) und [Servicekataloge einrichten](#).

### Genehmigungsprozess von AEM-Anforderungen konfigurieren

Sie können die Bedingungen für die Genehmigung von Änderungen am aktuellen Wartungsplan für ein medizinisches Gerätemodell definieren, das einem medizinischen Geräte-AEM- Fall zugeordnet ist.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie Entscheidungstabellen konfigurieren, um den Genehmigungs-Workflow für eine AEM-Anforderung (Alternative Equipment Maintenance) zu initiieren, wenn die Entscheidungsbedingung für einen AEM-Fall für medizinische Geräte erfüllt ist. Beispielsweise können Sie im Rahmen der Planung von Wartungsplänen Bedingungen definieren, um die AEM-Genehmigungsanforderung an bestimmte Benutzer zur Überprüfung und Genehmigung des Plans zu senden, wenn der Status des medizinischen Geräts AEM auf **Überprüfung in Bearbeitung** gesetzt wird.

Sie konfigurieren Entscheidungstabellen für AEM-Fälle für medizinische Geräte, indem Sie zu navigieren **Alle > Systemdefinition > Entscheidungstabellen**. Ordnen Sie beim Konfigurieren von Entscheidungstabellen für AEM-Fälle für medizinische Geräte die Spalte in der Tabelle „Fall für medizinische Geräte“ [sn\_hcls\_cmms\_case] als Entscheidungseingabe zu. Standardmäßig ist die AEM-Genehmigungsentscheidungstabelle für medizinische Geräte in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) verfügbar, um die Entscheidungsbedingungen für die Genehmigung von AEM-Anforderungen zu konfigurieren.

Die Geschäftsregel **AEM-Genehmigung für medizinische Geräte auslösen wird ausgeführt**, wenn ein klinischer Techniker während der Überprüfung einer AEM-Anforderung im Playbook **Genehmigung anfordern** auswählt. Die Geschäftsregel löst, falls verfügbar, den Genehmigungs-Workflow für die AEM-Überprüfung aus. Wenn die Entscheidungsbedingungen erfüllt sind, wird die Genehmigungsanforderung an alle Genehmiger gesendet. Wenn kein Genehmigungs-Workflow verfügbar ist, wird die AEM-Anforderung automatisch genehmigt.

#### **Hinweis:**

Stellen Sie beim Konfigurieren des Entscheidungsgenehmigungs-Flows mit der Funktion Flow Designer sicher, dass das für die Tabelle „Fall für medizinische Geräte“ [ **sn\_hcls\_cmms\_case** ] konfigurierte **Genehmigungsfeld** nur für die letzte Ebene der Genehmigungsaktion auf Genehmigung festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Schritt „Um Genehmigung bitten“](#).

Weitere Informationen finden Sie unter [Decision Tables](#).

### Healthcare CMMS konfigurieren, um medizinische Geräte außer Betrieb zu nehmen

Sie müssen die Konfigurationsaufgaben ausführen, damit klinische Techniker die Anforderungen für die Außerbetriebnahme der medizinischen Geräte abschließen können.

## Konfigurationsaufgaben für Anforderungen für Out-of-Service-Anforderungen für medizinische Geräte

| Aufgabe                                                                                                                     | Beschreibung                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Playbooks konfigurieren, um medizinische Geräte außer Betrieb zu nehmen.                                                    | Konfigurieren Sie ein Playbook, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Außerbetriebnahme medizinischer Geräte bereitzustellen.                                 |
| Prozess für die Übermittlung von Anfragen zur Außerbetriebnahme medizinischer Geräte für medizinische Geräte konfigurieren. | Konfigurieren Sie den Prozess für die Übermittlung von Anforderungen zur Außerbetriebnahme medizinischer Geräte über das Serviceportal Ihrer Gesundheitsorganisation. |

### Playbooks konfigurieren, um medizinische Geräte außer Betrieb zu nehmen

Sie können ein Playbook konfigurieren, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Deaktivieren medizinischer Geräte in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) bereitzustellen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie ein Playbook mit Playbookserstellen, einer Funktion von Now Platform<sup>®</sup>. Weitere Informationen finden Sie unter [Prozessautomatisierungs-Designer](#).

Die Playbooks in der Anwendung Healthcare CMMS verwenden die Playbook-Experience von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Standardmäßig enthält die Anwendung Healthcare CMMS das Playbook für außer Betrieb befindliche medizinische Geräte, um klinische Ingenieure bei der Lösung von Fällen außerhalb des Betriebs medizinischer Geräte zu unterstützen.

Konfigurieren Sie ein Playbook, indem Sie zu navigieren **Alle > Prozessautomatisierung > Prozessautomatisierungs-Designer**. Sie können entweder eine vorhandene Prozessdefinition auswählen oder eine neue Prozessdefinition für das Playbook erstellen, das den Fällen für medizinische Geräte zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Prozessdefinitionen](#).

#### Hinweis:

Stellen Sie beim Konfigurieren einer Prozessdefinition für das Playbook, das mit Fällen außerhalb des Betriebs medizinischer Geräte verknüpft ist, sicher, dass der Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Healthcare Computerized Maintenance Management System festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#).

### Prozess für die Übermittlung von Anfragen zur Außerbetriebnahme medizinischer Geräte für medizinische Geräte konfigurieren

Sie können den Prozess für die Übermittlung von Anforderungen zur Außerbetriebnahme medizinischer Geräte über das Serviceportal Ihrer Gesundheitsorganisation konfigurieren.

Standardmäßig können Benutzer mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.device\_service\_org\_contributor“ Out-of-Service-Fälle für medizinische Geräte über eine Customer Service Portal -Seite einer Gesundheitsorganisation erstellen. Die Option *Medical device out-of-service* ist im Menü „Fall“ auf der Seite „Customer Service Portal“ verfügbar, um Fälle für medizinische Geräte zu erstellen, die nicht in Betrieb sind.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie den Datensatzersteller *Medical device out-of-service* verwenden, der standardmäßig verfügbar ist, oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen, um die Erstellung von Fällen für außer Betrieb befindliche medizinische Geräte über ein Serviceportal zu ermöglichen. Sie können den Datensatzersteller für die Erstellung von Fällen für außer Betrieb befindliche medizinische Geräte in einen Servicekatalog einbeziehen und den Servicekatalog als Modul auf der Service Portal-Seite anzeigen. Sie können dann Benutzern mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.device\_service\_org\_contributor“ ermöglichen, das Modul zum Erstellen von Fällen für medizinische Geräte zu verwenden.

Weitere Informationen zu Datensatzerstellern und Servicekatalogen finden Sie unter [Datensatzersteller](#) und [Servicekataloge einrichten](#).

### Prozess für die Meldung von Problemen mit medizinischen Geräten konfigurieren

Sie können den Prozess für die Meldung von Problemen mit medizinischen Geräten über ein Serviceportal Ihrer Gesundheitsorganisation konfigurieren.

Standardmäßig können Benutzer mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.device\_service\_org\_contributor“ Probleme mit medizinischen Geräten über eine Customer Service Portal- Seite einer Gesundheitsorganisation erstellen. Die Option *Report medical device issue* ist im Menü „Fall“ auf der Seite „Customer Service Portal“ verfügbar, um Fälle für Probleme mit medizinischen Geräten zu erstellen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle oder Beitragender können Sie den Datensatzersteller *Report medical device issue* verwenden, der standardmäßig verfügbar ist, oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen, um die Erstellung von Problemfällen für medizinische Geräte über ein Serviceportal zu ermöglichen. Sie können den Datensatzersteller zum Erstellen von Fällen für medizinische Geräte in einen Servicekatalog einbeziehen und den Servicekatalog als Modul auf der Service Portal-Seite anzeigen. Anschließend können Sie Benutzern mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.device\_service\_org\_contributor“ ermöglichen, das Modul zum Erstellen von Problemfällen für medizinische Geräte zu verwenden.

Weitere Informationen zu Datensatzerstellern und Servicekatalogen finden Sie unter [Datensatzersteller](#) und [Servicekataloge einrichten](#).

### Fälle für medizinische Geräte in verwalteten Arbeitsbereich

Sie können Arbeitsbereich verwenden, um Fälle für medizinische Geräte zu verwalten.

Verwalten Sie als klinischer Ingenieur die folgenden Arten von Fällen für medizinische Geräte in Arbeitsbereich:

#### In-Service-Fall für medizinisches Gerät

Wenn eine Anforderung für ein in Betrieb befindliches medizinisches Gerät über ein Serviceportal übermittelt wird, wird ein Fall für die Indienststellung eines medizinischen Geräts erstellt. Als klinischer Ingenieur können Sie Arbeitsbereich verwenden, um In-Service- Fälle für medizinische Geräte anzuzeigen und die In-Service-Anforderung für ein medizinisches Gerät abzuschließen.

#### AEM-Fall für medizinische Geräte

Wenn eine Anforderung zur Überprüfung einer AEM-Anforderung (Alternative Equipment Maintenance) für ein medizinisches Gerätemodell von einem Serviceportal übermittelt wird, wird ein AEM- Fall für medizinische Geräte erstellt. Als klinischer Ingenieur können Sie Arbeitsbereich verwenden, um AEM- Fälle für medizinische Geräte anzuzeigen und die AEM-Überprüfungsanforderung für ein medizinisches Gerätemodell abzuschließen.

#### Problemfall eines medizinischen Geräts



Wenn ein Problem mit einem medizinischen Gerät über ein Serviceportal gemeldet wird, wird ein Problemfall für medizinisches Gerät erstellt. Als klinischer Ingenieur können Sie Arbeitsbereich verwenden, um Probleme mit medizinischen Geräten anzuzeigen und die korrektive Wartung von medizinischen Geräten durchzuführen, um Probleme mit medizinischen Geräten zu beheben.

### Fall für ein medizinisches Gerät außer Betrieb

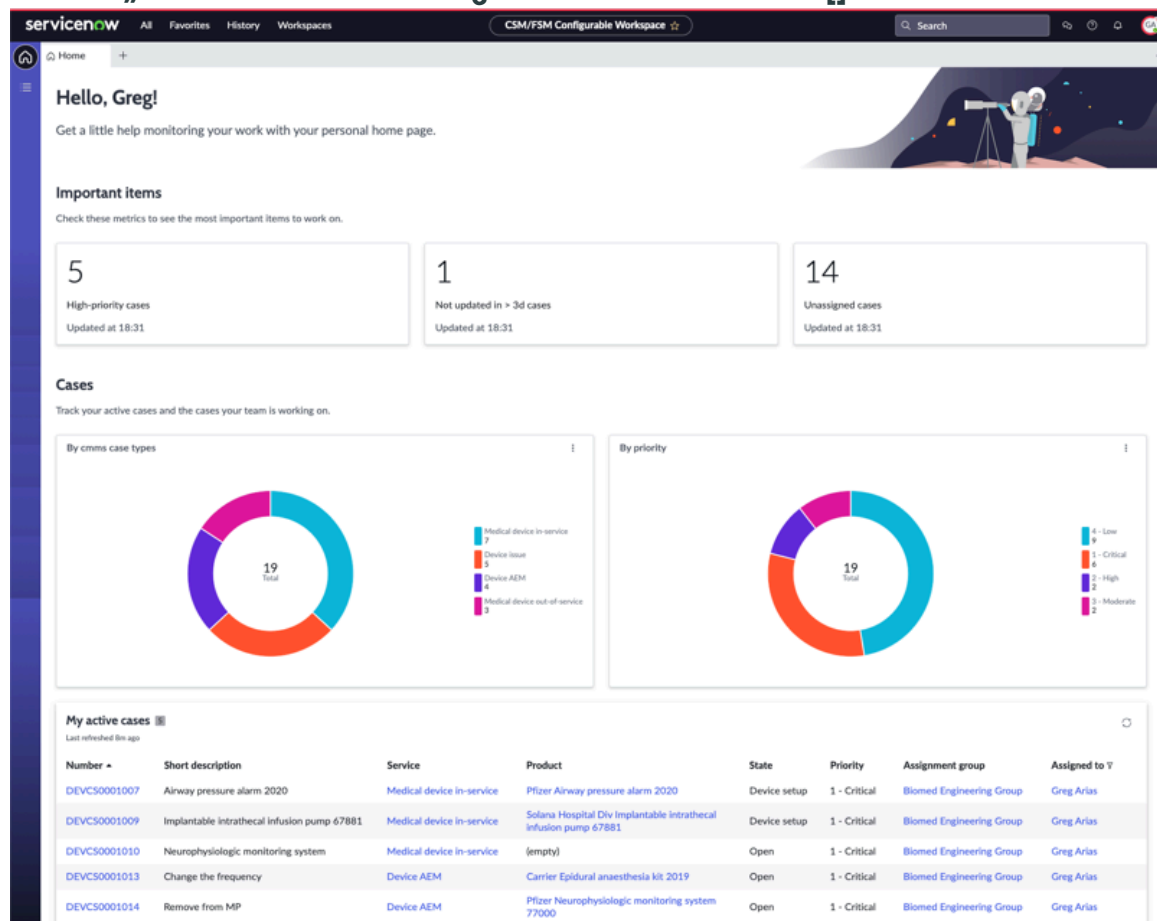
Wenn eine Anforderung zum Setzen eines medizinischen Geräts auf „Außer Betrieb“ von einem Serviceportal übermittelt wird, wird ein Fall „Außer Betrieb eines medizinischen Geräts“ erstellt. Als klinischer Ingenieur können Sie Arbeitsbereich verwenden, um Fälle für medizinische Geräte außerhalb des Betriebs anzuzeigen und die Außerbetriebnahme-Anforderung für ein medizinisches Gerät abzuschließen.

### Anzeigen der Zielseite für Fälle von Medizinprodukten in Arbeitsbereich

Als klinischer Ingenieur können Sie die Zielseite von Arbeitsbereich verwenden, um Fälle für medizinische Geräte schnell zu scannen und darauf zuzugreifen.

Die Zielseite von Arbeitsbereich bietet eine Übersicht über die Ihnen und Ihren Gruppen zugewiesenen Fälle für medizinische Geräte.

### Zielseite „Medizinische Geräte bezogene Fälle Arbeitsbereich“ [.]



### Erforderliche Rolle

Klinische Ingenieure müssen über die Rolle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` verfügen, um Arbeitsbereich verwenden zu können. Weitere Informationen finden Sie unter [Weisen Sie Benutzern von Healthcare CMMS Rollen zu](#).

## Zielseite aufrufen und verwenden

Um auf Healthcare CMMS zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle > Healthcare CMMS > Arbeitsbereich**.

Die Zielseite Arbeitsbereich enthält Komponenten, die Informationen zu medizinischen Geräten anzeigen, sowie Visualisierungen, die die Komponentendaten weiter aufschlüsseln. Jede Visualisierung ist mit einer Datenquelle verbunden. Beispielsweise enthält die Komponente „Neue Fälle“ Visualisierungen für neue Fälle.

Als klinischer Ingenieur können Sie die folgenden Aufgaben über die Zielseite von Arbeitsbereich ausführen:

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

## Anzeigen von Daten

Die Zielseite Arbeitsbereich ] für Fälle von medizinischen Geräten ist identisch mit der Zielseite von Arbeitsbereich für alle Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen und zeigt Daten im Zusammenhang mit Gesundheitsfällen an, einschließlich Fälle, die für in Betrieb befindliche medizinische Geräte erstellt wurden, AEM-Anforderungen für Modelle medizinischer Geräte überprüfen, adressieren Probleme mit medizinischen Geräten und außer Betrieb befindliche medizinische Geräte. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen der Zielseite für Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen in Arbeitsbereich](#).

### Hinweis:

Ihr Administrator kann die Zielseite von Arbeitsbereich anpassen und die darauf angezeigten Daten ändern.

## In-Service-Fälle für medizinische Geräte in Arbeitsbereich verwalten

Sie können Arbeitsbereich verwenden, um In-Service-Fälle für medizinische Geräte zu verwalten.

Wenn eine Anforderung zur Inbetriebnahme eines medizinischen Geräts von einem Serviceportal gesendet wird, wird ein Fall für die Inbetriebnahme eines medizinischen Geräts erstellt, an dem ein klinischer Techniker arbeiten kann. Als klinischer Ingenieur mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer“ können Sie die In-Service-Anforderung für medizinische Geräte überprüfen, das medizinische Gerät und das Modell für medizinische Geräte erstellen oder das medizinische Gerät einem vorhandenen Modell zuordnen, um die In-Service-Anforderung für medizinische Geräte abzuschließen.

## In Service-Fälle für medizinische Geräte Aufgaben verwalten

| Aufgabe                                             | Beschreibung                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Greifen Sie auf zu Arbeitsbereich</a> . | Verwenden Sie die -Homepage in Arbeitsbereich, um schnell zu scannen und auf In-Service-Fälle für medizinische Geräte zuzugreifen. |

## In Service-Fälle für medizinische Geräte Aufgaben verwalten (Fortsetzung)

| Aufgabe                                                                                  | Beschreibung                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zeigen Sie einen an medizinisches Gerät in Betrieb Fall in Arbeitsbereich.               | Zeigen Sie einen In-Service- Fall für medizinische Geräte in Arbeitsbereich an, um die Aktivitäten für ein in Betrieb befindliches medizinisches Gerät abzuschließen.                  |
| Machen Sie sich mit dem Lebenszyklus eines vertraut medizinisches Gerät in Betrieb Fall. | Machen Sie sich mit den verschiedenen Status eines In-Service-Falls für medizinische Geräte vertraut.                                                                                  |
| Arbeiten Sie an einem medizinisches Gerät in Betrieb Fall.                               | Verwenden Sie das mit der Anwendung Healthcare CMMS verfügbare Playbook, um In-Service-Fälle für medizinische Geräte zu verwalten.                                                     |
| Bewerten Sie die Risiken für medizinische Geräte.                                        | Bewerten Sie Risiken und schließen Sie Ihre Bewertungen ab, wenn ein medizinisches Gerät in Betrieb genommen wird, und übermitteln Sie die Bewertung an die entsprechenden Genehmiger. |

### Fall für in Betrieb befindliche medizinische Geräte in Arbeitsbereich anzeigen

Zeigen Sie einen In-Service- Fall für medizinische Geräte in Arbeitsbereich an, um den Prozess für in Betrieb befindliche medizinische Geräte abzuschließen.

### Vorbereitungen

Sie müssen Zugriff auf In-Service-Fälle für medizinische Geräte haben.

Erforderliche Rolle: `sn_hcls_cmms.clinical_engineer`

### Prozedur

- Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > Healthcare CMMS > Arbeitsbereich**.
- Zeigen Sie In-Service-Fälle für medizinische Geräte an, die Ihnen oder Ihren Gruppen zugewiesen sind.
  - Zeigen Sie Ihnen zugewiesene In-Service-Fälle für medizinische Geräte an, indem Sie zu navigieren **Lists > In-Service-Fall für medizinisches Gerät > Meine Fälle**.
  - Zeigen Sie alle offenen In-Service-Fälle für medizinische Geräte an, die Ihnen zugewiesen sind, indem Sie zu navigieren **Lists > In-Service-Fall für medizinisches Gerät > Meine offenen Fälle**.

- Zeigen Sie In-Service-Fälle für medizinische Geräte an, die zu Ihren Gruppen gehören, aber niemandem zugewiesen wurden, indem Sie zu navigieren **Lists > In-Service-Fall für medizinisches Gerät > Meine Gruppen nicht zugewiesene Fälle**.
- Zeigen Sie alle In-Service-Fälle für medizinische Geräte an, indem Sie zu navigieren **Lists > In-Service-Fall für medizinisches Gerät > Alle**.

**3.** Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, den Sie anzeigen möchten.

## Ergebnisse

Die ausgewählte Seite des In-Service-Falls für medizinische Geräte wird auf einer anderen Registerkarte in Arbeitsbereich geöffnet und zeigt die folgenden Komponenten:

### Playbook

Die umsetzbaren Aktivitäten, die zum Abschließen des Workflows für in Betrieb befindliche medizinische Geräte verwendet werden.

### Details

Details zum In-Service-Fall des medizinischen Geräts.

### Arbeitsaufträge

Arbeitsaufträge für die Erstinspektion von medizinischen Geräten.

### Betroffene Installationsbasiselemente

Medizinische Geräte, die als Installationsbasiselemente konfiguriert sind

Ein In-Service- Fall für medizinische Geräte ist eine Art von Fall für medizinische Geräte, der auf einem Gesundheitsfall basiert, der stattdessen auf einem Kundenservicefall basiert. Abhängig von den von Ihrem Administrator vorgenommenen Konfigurationen und Ihrer Rolle werden möglicherweise zusätzliche Registerkarten ähnlich einem Kundenservicefall für den In-Service-Fall eines medizinischen Geräts angezeigt.

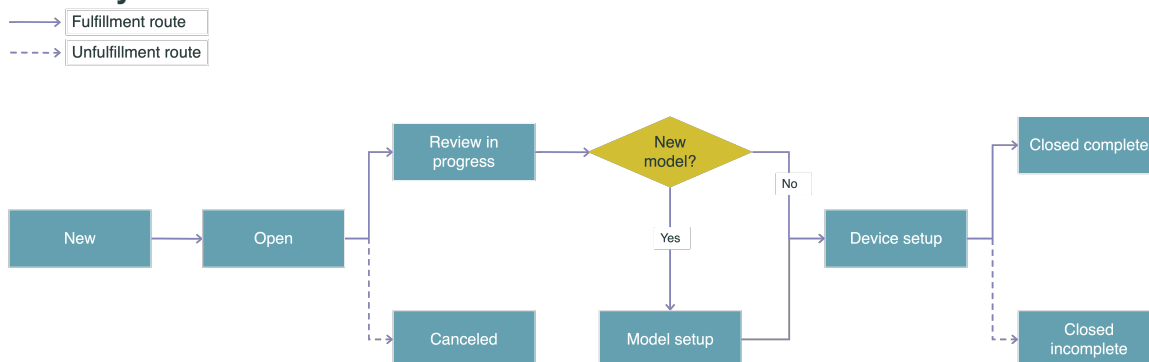
Weitere Informationen zu Registerkarten, die für einen Kundenservicefall verfügbar sind, finden Sie unter [Formular „Kundenservicefall“](#) .

## Lebenszyklus eines In-Service-Falls für medizinische Geräte

In-Service-Fälle für medizinische Geräte in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) können während des Erfüllungszyklus einen der folgenden Status aufweisen.

Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Status eines In-Service-Falls für medizinische Geräte.

### Lebenszykluseines In-Service-Falls für medizinische Geräte



## Status des In-Service-Falls für medizinische Geräte

| Status                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Neu                         | Fall für in Betrieb befindliches medizinisches Gerät wurde erstellt, aber noch niemandem zugewiesen.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Offen                       | Fall für in Betrieb befindliches medizinisches Gerät wird zugewiesen.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Überprüfung wird ausgeführt | Fall für in Betrieb befindliches medizinisches Gerät wird von einem medizinischen Techniker überprüft.                                                                                                                                                                                                                                                |
| Modell-Setup                | Ein neues medizinisches Gerätemodell wird erstellt, und ein Wartungsplan wird für das Modell erstellt.<br><br><b> Hinweis:</b><br>Der <b>Setup-Status „Modell“</b> tritt ein, wenn ein neues medizinisches Gerätemodell für das medizinische Gerät angefordert wird. |
| Geräte-Setup                | Das medizinische Gerät wird der Anwendung hinzugefügt, die Risiken für das medizinische Gerät werden bewertet, und der Arbeitsauftrag für die Erstinspektion des medizinischen Geräts wird abgeschlossen.                                                                                                                                             |
| Abgeschlossen               | Fall für in Betrieb befindliches medizinisches Gerät wurde mit dem Lösungscode und den Hinweisen geschlossen, und der In-Service-Prozess des medizinischen Geräts wurde abgeschlossen.                                                                                                                                                                |
| Unvollständig geschlossen   | Fall für in Betrieb befindliches medizinisches Gerät wurde als unvollständig markiert, da das medizinische Gerät nicht in Betrieb war.                                                                                                                                                                                                                |
| Storniert                   | Fall für in Betrieb befindliches medizinisches Gerät wurde abgebrochen, da es sich um eine ungültige Anforderung handelte.                                                                                                                                                                                                                            |

### Hinweis:

Sie können einen Fall für ein in Betrieb befindliches medizinisches Gerät nicht bearbeiten, wenn der Status des Falls auf **„Abgeschlossen“**, **„Geschlossen – unvollständig“** oder **„Abgebrochen“** festgelegt ist.

### An einem Fall für in Betrieb befindliche medizinische Geräte in Arbeitsbereicharbeiten

Verwenden Sie das mit der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) verfügbare Playbook, um In-Service- Fälle für medizinische Geräte zu verwalten und Anforderungen zur Inbetriebnahme der medizinischen Geräte abzuschließen.

Die Playbook-Experience bietet Erfüllern Einblick in geschäftsübergreifende Workflows und die umsetzbaren Aktivitäten, die zum Abschließen dieser Workflows verwendet werden. Wenn die Playbook-Experience mit Arbeitsbereich in Healthcare CMMS aktiviert wird,

wird die Registerkarte „**Playbook**“ für einen In-Service-Fall für medizinische Geräte angezeigt. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter [Mit Playbook](#) interagieren.

Als klinischer Ingenieur mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer“ können Sie das Playbook Healthcare CMMS verwenden, um alle in Betrieb befindlichen Aktivitäten für medizinische Geräte für ein medizinisches Gerät abzuschließen. Sie können auf die Registerkarte „**Playbook**“ in Ihrem Arbeitsbereich zugreifen, wenn Ihnen ein Fall für ein in Betrieb befindliches medizinisches Gerät zugewiesen wird. Der Workflow Healthcare CMMS füllt die Falldaten für alle gestarteten Aktivitäten auf der Registerkarte „**Playbook**“. Sie können eine Phase im Playbook auswählen, um die mit der Phase verknüpften Aktivitäten abzuschließen.

Standardmäßig stehen Ihnen als klinischer Ingenieur mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer“ auf der Registerkarte „**Playbook**“ von Arbeitsbereich die folgenden Phasen zur Verfügung.

### Healthcare CMMS Playbook-Phasen für In-Service-Fälle für medizinische Geräte

| Stufe                                                         | Beschreibung                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Aufnahme des Modells des medizinischen Geräts</a> | Überprüfen Sie das dem medizinischen Gerät zugeordnete medizinische Gerätemodell.                                                                  |
| <a href="#">Wartungsplanaufnahme</a>                          | Erfassen oder überprüfen Sie die vom Patienten gewählte Präferenz für Leistungsuntersuchungen, und verwalten Sie die Voraufklärungsaktivitäten.    |
| <a href="#">Aufnahme medizinischer Geräte</a>                 | Überprüfen Sie die in Betrieb befindlichen medizinischen Geräte und die Arbeitsaufträge, die für die Erstinspektion dieser Geräte erstellt wurden. |
| <a href="#">Wartungspläne</a>                                 | Überprüfen Sie die Wartungspläne, die für die in Betrieb zu nehmenden medizinischen Geräte ausgewählt wurden.                                      |
| <a href="#">Überprüfen und bestätigen Sie</a>                 | Schließen Sie die In-Service-Anforderung für medizinische Geräte.                                                                                  |

#### **i Hinweis:**

Der Status des In-Service-Falls für medizinische Geräte schreitet voran, wenn Sie eine Phase im Playbook abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Lebenszyklus eines In-Service-Falls für medizinische Geräte](#).

### Das Modell des medizinischen Geräts wird überprüft

Schließen Sie in der **Aufnahmephase „Modell für medizinische Geräte“** des Playbooks die Aktivität „**Modell überprüfen**“ ab, indem Sie den Namen, die Nummer und die Herstellerdetails überprüfen, einschließlich der Kurzbeschreibung, die für ein medizinisches

Gerätemodell eingegeben wurde, das in einer Anforderung für die Indienststellung eines medizinischen Geräts enthalten ist, und ändern Sie die Details. bei Bedarf.

### **i Hinweis:**

Wenn für das medizinische Gerät kein neues Modell erforderlich ist, wird die **Aufnahmephase** für medizinische Gerätemodelle nicht im Playbook angezeigt.

## **Verwalten von Wartungsplänen**

Schließen Sie in der **Aufnahmephase „Wartungsplan“** des Playbooks die Aktivität „Wartungspläne **verwalten**“ ab, indem Sie Wartungspläne und Zeitpläne für das medizinische Gerät verwalten. Sie können einen neuen Wartungsplan erstellen, indem Sie auf **Plan** hinzufügen klicken und auf der Seite „Arbeitsplan“ einen Arbeitsplan erstellen.

Auf der neuen Seite „Arbeitsplan“ werden die erforderlichen Bedingungen und festgelegten Bedingungen automatisch ausgefüllt.

### **i Hinweis:**

Wenn für das medizinische Gerät kein neues Modell erforderlich ist, wird die **Aufnahmephase des Wartungsplans** nicht im Playbook angezeigt.

## **Abschluss der Aktivitäten zur Aufnahme von Medizinprodukten**

Führen Sie in der **Aufnahmephase für medizinische Geräte** des Playbooks die folgenden Aktivitäten aus:

- 1. Geräte überprüfen:** Überprüfen Sie die in einem Modell für medizinische Geräte enthaltenen medizinischen Geräte, und bearbeiten Sie deren Details bei Bedarf. Sie bewerten auch die Risiken für ein medizinisches Gerät. Wenn die Risikobewertung abgeschlossen ist, wird die Risikopunktzahl für das Gerät angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Bewerten Sie die Risiken bei der Inbetriebnahme eines medizinischen Geräts](#).

Nach der Überprüfung des medizinischen Geräts wird automatisch ein Arbeitsauftrag für die Erstinspektion für jedes im Modell enthaltene Gerät erstellt.

- 2. Arbeitsaufträge überprüfen:** Markieren Sie diesen Schritt als abgeschlossen, wenn ein Techniker den mit dem Gerät verknüpften Arbeitsauftrag abschließt. Sie können auch alle Arbeitsaufträge anzeigen, die dem Modell des medizinischen Geräts zugeordnet sind, oder einen weiteren Arbeitsauftrag erstellen, indem Sie auf **Alle anzeigen** klicken.

## **Überprüfung von Wartungsplänen**

Überprüfen Sie in der Phase „**Wartungspläne**“ des Playbooks den Zeitplan des Wartungsplans für das Gerät, der automatisch aus dem Modell des medizinischen Geräts ausgefüllt wird.

## **Die Anforderung für die In-Service-Anforderung für medizinische Geräte wird geschlossen**

Schließen Sie in der Phase „**Überprüfen und bestätigen**“ des Playbooks die Aktivität „**Fall schließen**“ ab, indem Sie warten, bis alle anderen Aktivitäten abgeschlossen sind, und dann einen Lösungscode auswählen und Lösungsnotizen hinzufügen.

### **i Hinweis:**

Nachdem der Status des in Betrieb befindlichen medizinischen Geräts auf **Geschlossen – vollständig** gesetzt wurde, wird der Status des medizinischen Geräts automatisch auf **Installiert** gesetzt.



## Bewerten Sie die Risiken bei der Inbetriebnahme eines medizinischen Geräts

Bewerten Sie die Risiken im Zusammenhang mit der Identifizierung der Patientensicherheit und dem Compliance-Risikomanagement, wenn Sie ein medizinisches Gerät in Betrieb nehmen, und übermitteln Sie die Bewertung an die entsprechenden Genehmiger.

### Vorbereitungen

- Ihr Administrator muss eine Risikobewertungsmethode konfiguriert haben, um ein medizinisches Gerät innerhalb eines medizinischen Gerätemodells in Betrieb zu nehmen.
- Sie müssen Zugriff auf In-Service-Fälle für medizinische Geräte haben.

Erforderliche Rolle: `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` oder `sn_hcls_cmms.sm_agent`

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Risikobewertungen auch in Risiko-Arbeitsbereich durchführen. Weitere Informationen finden Sie unter [Führen Sie eine erweiterte Risikobewertung in durch Risiko-Arbeitsbereich](#) .

#### Hinweis:

Die Risikobewertungsmethode, um ein medizinisches Gerät in Betrieb zu nehmen, ist der Typ der Restrisikobewertung.

### Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > Healthcare CMMS > Arbeitsbereich**.
2. Zeigen Sie Ihnen zugewiesene In-Service-Fälle für medizinische Geräte an, indem Sie zu navigieren **Lists > In-Service-Fall für medizinisches Gerät > Meine Fälle**.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, der dem medizinischen Gerät zugeordnet ist, für das Sie Risiken bewerten möchten.
4. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich im **Detailbereich „Datensatz“ auf Risiko bewerten**.
5. Klicken Sie im angezeigten Dialogfeld auf den Link zur Risikobewertung.
6. Klicken Sie auf der Registerkarte HCLS-Risikobewertung auf Bewertung **starten**.
7. Füllen Sie auf der Registerkarte Risikobewertung den Risikofragebogen aus, um das medizinische Gerät in Betrieb zu nehmen.
8. Klicken Sie auf **Überprüfen und absenden**.
9. Um Ihre Bewertung abzuschließen und zur Genehmigung zu senden, klicken Sie auf **Speichern** und dann auf **Genehmigung anfordern**.
10. Geben Sie im Dialogfeld Kommentare hinzufügen Ihre Kommentare in das Textfeld ein, und klicken Sie dann auf **Absenden**.

### AEM-Fälle für medizinische Geräte in Arbeitsbereich verwalten

Sie können Arbeitsbereich verwenden, um AEM-Fälle für medizinische Geräte zu verwalten.

Wenn eine AEM-Anforderung zur Überprüfung des aktuellen Wartungsplans für ein medizinisches Gerätemodell von einem Serviceportal übermittelt wird, wird ein AEM-Fall für medizinische Geräte erstellt, an dem ein klinischer Techniker arbeiten kann. Als klinischer Ingenieur mit der Rolle „`sn_hcls_cmms.clinical_engineer`“ können Sie die AEM-Anforderung überprüfen, einen aktuellen Wartungsplan entfernen und den Zeitplan des Wartungsplans ändern, um die AEM-Anforderung abzuschließen.



## AEM-Fälle für medizinische Geräte – Aufgaben verwalten

| Aufgabe                                                                           | Beschreibung                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Greifen Sie auf zu Arbeitsbereich.                                                | Verwenden Sie die Homepage in Arbeitsbereich, um AEM-Fälle für medizinische Geräte schnell zu scannen und darauf zuzugreifen.                                                            |
| Zeigen Sie einen an medizinisches Gerät AEM Fall in Arbeitsbereich.               | Zeigen Sie einen AEM-Fall für ein medizinisches Gerät in Arbeitsbereich an, um die Überprüfung einer AEM-Anforderung abzuschließen, die einem medizinischen Gerätemodell zugeordnet ist. |
| Machen Sie sich mit dem Lebenszyklus eines vertraut medizinisches Gerät AEM Fall. | Machen Sie sich mit den verschiedenen Status eines AEM-Falls für medizinische Geräte vertraut.                                                                                           |
| Arbeiten Sie an einem medizinisches Gerät in Betrieb Fall.                        | Verwenden Sie das mit der Anwendung Healthcare CMMS verfügbare Playbook, um AEM-Fälle für medizinische Geräte zu verwalten.                                                              |

### AEM-Fall für medizinisches Gerät in Arbeitsbereich anzeigen

Zeigen Sie einen AEM-Fall für medizinische Geräte in Arbeitsbereich an, um die Überprüfung einer Anforderung für alternative Gerätewartung (AEM) für ein medizinisches Gerätemodell abzuschließen.

### Vorbereitungen

Sie müssen Zugriff auf AEM-Fälle für medizinische Geräte haben.

Erforderliche Rolle: `sn_hcls_cmms.clinical_engineer`

### Prozedur

- Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > Healthcare CMMS > Arbeitsbereich**.
- Zeigen Sie AEM-Fälle für medizinische Geräte an, die Ihnen oder Ihren Gruppen zugewiesen sind.
  - Zeigen Sie AEM-Fälle für medizinische Geräte an, die Ihnen zugewiesen sind, indem Sie zu navigieren **Lists > AEM-Fall für medizinische Geräte > Meine Fälle**.
  - Zeigen Sie alle offenen AEM-Fälle für medizinische Geräte an, die Ihnen zugewiesen sind, indem Sie zu navigieren **Lists > AEM-Fall für medizinische Geräte > Meine offenen Fälle**.
  - Zeigen Sie AEM-Fälle für medizinische Geräte an, die zu Ihren Gruppen gehören, aber niemandem zugewiesen wurden, indem Sie zu navigieren **Lists > AEM-Fall für medizinische Geräte > Meine Gruppen nicht zugewiesene Fälle**.
  - Zeigen Sie alle AEM-Fälle für medizinische Geräte an, indem Sie zu navigieren **Lists > AEM-Fall für medizinische Geräte > Alle**.
- Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, den Sie anzeigen möchten.

## Ergebnisse

Die ausgewählte AEM-Fallseite für medizinische Geräte wird auf einer anderen Registerkarte in Arbeitsbereich geöffnet und zeigt die folgenden Komponenten:

### Playbook

Die umsetzbaren Aktivitäten, die zum Abschließen der AEM-Empfehlungen verwendet werden.

### Details

Details des AEM-Falls für medizinische Geräte.

### Genehmiger

Genehmiger der AEM-Anforderungen.

Ein AEM -Fall für medizinische Geräte ist eine Art von Fall für medizinische Geräte, der auf einem Gesundheitsfall basiert, der stattdessen auf einem Kundenservicefall basiert. Abhängig von den von Ihrem Administrator vorgenommenen Konfigurationen und Ihrer Rolle werden möglicherweise zusätzliche Registerkarten ähnlich einem Kundenservicefall für den AEM-Fall für medizinische Geräte angezeigt.

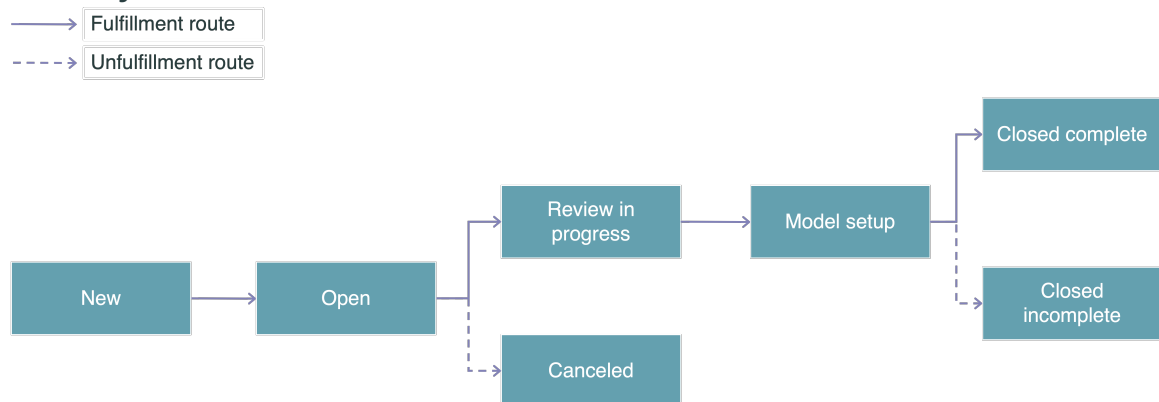
Weitere Informationen zu Registerkarten, die für einen Kundenservicefall verfügbar sind, finden Sie unter [Formular „Kundenservicefall“](#) .

## Lebenszyklus eines AEM-Falls für medizinische Geräte

AEM-Fälle für medizinische Geräte in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) können während des Erfüllungszyklus einen der folgenden Status aufweisen.

Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Status eines AEM-Falls für medizinische Geräte.

### Lebenszyklus eines AEM-Falls für medizinische Geräte



### AEM-Fallstatus für medizinisches Gerät

| Status | Beschreibung                                                                     |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Neu    | AEM-Fall für medizinisches Gerät wurde erstellt, aber noch niemandem zugewiesen. |
| Offen  | AEM-Fall für medizinisches Gerät wird zugewiesen.                                |

**AEM-Fallstatus für medizinisches Gerät (Fortsetzung)**

| Status                      | Beschreibung                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Überprüfung wird ausgeführt | AEM-Fall für medizinisches Gerät wird von einem medizinischen Techniker überprüft.                                                                             |
| Modell-Setup                | Ein neuer Wartungsplan für das Modell wird basierend auf der AEM-Anforderung erstellt.                                                                         |
| Abgeschlossen               | AEM-Fall für medizinisches Gerät wurde mit dem Lösungscode und den Hinweisen geschlossen, und der Überprüfungsprozess der AEM-Anforderung wurde abgeschlossen. |
| Unvollständig geschlossen   | AEM-Fall für medizinisches Gerät wurde als unvollständig markiert, da die AEM-Anforderung nicht genehmigt wurde.                                               |
| Storniert                   | AEM-Fall für medizinisches Gerät wurde abgebrochen, da die AEM-Anforderung ungültig war.                                                                       |

** Hinweis:**

Sie können einen AEM-Fall für medizinische Geräte nicht bearbeiten, wenn der Status des Falls auf **„Abgeschlossen“**, **„Geschlossen – unvollständig“** oder **„Abgebrochen“** festgelegt ist.

**An einem AEM-Fall für medizinische Geräte in Arbeitsbereich arbeiten**

Verwenden Sie das mit der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) verfügbare Playbook, um AEM-Fälle für medizinische Geräte zu verwalten und die Überprüfung einer AEM-Anforderung (Alternative Equipment Maintenance) für ein medizinisches Gerätemodell abzuschließen.

Die Playbook-Experience bietet Erfüllern Einblick in geschäftsübergreifende Workflows und die umsetzbaren Aktivitäten, die zum Abschließen dieser Workflows verwendet werden. Wenn die Playbook-Experience mit Arbeitsbereich in Healthcare CMMS aktiviert wird, wird die Registerkarte **„Playbook“** für einen AEM-Fall für medizinische Geräte angezeigt. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter [Mit Playbook](#)  interagieren.

Als klinischer Ingenieur mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer“ können Sie das Playbook Healthcare CMMS verwenden, um alle Aktivitäten zur Überprüfung einer AEM-Anforderung für ein medizinisches Gerätemodell abzuschließen. Sie können in Ihrem Arbeitsbereich auf die Registerkarte **„Playbook“** zugreifen, wenn Ihnen ein AEM-Fall für medizinische Geräte zugewiesen wird. Der Workflow Healthcare CMMS füllt die Falldaten für alle gestarteten Aktivitäten auf der Registerkarte **„Playbook“**. Sie können eine Phase im Playbook auswählen, um die mit der Phase verknüpften Aktivitäten abzuschließen.

Standardmäßig stehen Ihnen als klinischer Ingenieur mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer“ auf der Registerkarte **„Playbook“** von Arbeitsbereich die folgenden Phasen zur Verfügung.

## Healthcare CMMS Playbook-Phasen für AEM-Fälle für medizinische Geräte

| Stufe                         | Beschreibung                                                                                                                                                                |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aufnahme                      | Überprüfen Sie die AEM-Falldetails für medizinische Geräte, nehmen Sie Änderungen am vorhandenen Wartungsplan vor, und übermitteln Sie die AEM-Anforderung zur Genehmigung. |
| Verwalten Sie den AEM-Plan    | Entfernen Sie das medizinische Gerätemodell aus dem aktuellen Wartungsplan.                                                                                                 |
| Überprüfen und bestätigen Sie | Schließen Sie die Überprüfungsanforderung.                                                                                                                                  |

### Hinweis:

Der Status des AEM-Falls für medizinische Geräte ändert sich, wenn Sie eine Phase im Playbook abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Lebenszyklus eines In-Service-Falls für medizinische Geräte](#).

## Abschluss der ersten Überprüfungsaktivitäten

**Führen Sie** in der Aufnahmephase des Playbooks die folgenden Aktivitäten aus:

- 1. AEM-Anforderung überprüfen:** Überprüfen Sie die für eine AEM-Anforderung eingegebenen Details für ein medizinisches Gerätemodell, und aktualisieren Sie die Details bei Bedarf.
- 2. AEM-Anforderung zur Genehmigungübermitteln:** Überprüfen Sie alle zusätzlichen Informationen, die für das Modell des medizinischen Geräts erforderlich sind, und übermitteln Sie die AEM-Anforderung zur Genehmigung. Wenn Ihr Administrator einen Genehmigungs-Workflow für eine AEM-Anforderung konfiguriert hat, wird die AEM-Anforderung zur Genehmigung übermittelt.

## Verwalten von AEM-Anforderungen

Schließen Sie in der Phase „**AEM-Plan verwalten**“ des Playbooks die Aktivität **Aus Wartungsplänen entfernen ab**, indem Sie das medizinische Gerätemodell aus dem aktuellen Wartungsplan entfernen, falls verfügbar.

Sie können einen neuen Wartungsplan erstellen, indem Sie auf **Plan** hinzufügen klicken und auf der Seite „Arbeitsplan“ einen Arbeitsplan erstellen.

Auf der neuen Seite „Arbeitsplan“ werden die erforderlichen Bedingungen und festgelegten Bedingungen automatisch ausgefüllt.

## Die AEM-Anforderung wird geschlossen

Schließen Sie in der Phase „**Überprüfen und bestätigen**“ des Playbooks die Aktivität „**Fall schließen**“ ab, indem Sie warten, bis alle anderen Aktivitäten abgeschlossen sind, und dann einen Lösungscode auswählen und Lösungsnotizen hinzufügen.

## Probleme mit medizinischen Geräten in Arbeitsbereichsverwalten

Sie können Arbeitsbereich verwenden, um Probleme mit medizinischen Geräten zu verwalten.

Wenn ein Problem mit einem medizinischen Gerät über ein Serviceportal gemeldet wird, wird in der zugehörigen ServiceNow -Instanz ein Problemfall für medizinische Geräte erstellt.

Als klinischer Ingenieur mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer“ können Sie die korrektive Wartung von medizinischen Geräten verwalten, indem Sie die Problemfälle für medizinische Geräte lösen. Weitere Informationen finden Sie unter [An einem Fall für medizinische Geräte arbeiten](#).

### An einem Fall für medizinische Geräte arbeiten

Arbeiten Sie am Problemfall für medizinische Geräte für die korrektive Wartung von medizinischen Geräten.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer

### Prozedur

1. Verwenden Sie die -Homepage in Arbeitsbereich , um schnell zu scannen und darauf zuzugreifen Problem mit medizinischem Gerät Fälle.
2. Zeigen Sie einen an Problem mit medizinischem Gerät Fall in Arbeitsbereich.
3. **Wahlweise:** Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag, um die Art der Arbeit anzugeben, die zur Lösung des Problems mit dem medizinischen Gerät erforderlich ist.
4. Schließen Sie Problem mit medizinischem Gerät Fall.

### Fall für medizinische Geräte in Arbeitsbereichanzeigen

Zeigen Sie einen Fall für medizinische Geräte in Arbeitsbereich an, um die für medizinische Geräte gemeldeten Probleme zu lösen.

### Vorbereitungen

Sie müssen Zugriff auf Fälle zu medizinischen Geräten haben.

Erforderliche Rolle: sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer

### Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > Healthcare CMMS > Arbeitsbereich**.
2. Zeigen Sie Problemfälle für medizinische Geräte an, die Ihnen oder Ihren Gruppen zugewiesen sind.
  - Zeigen Sie Ihnen zugewiesene Problemfälle für medizinische Geräte an, indem Sie zu navigieren **Lists > Problemfall eines medizinischen Geräts > Meine Fälle**.
  - Zeigen Sie alle Ihnen zugewiesenen offenen Fälle von Problemen mit medizinischen Geräten an, indem Sie zu navigieren **Lists > Problemfall eines medizinischen Geräts > Meine offenen Fälle**.
  - Zeigen Sie Problemfälle für medizinische Geräte an, die zu Ihren Gruppen gehören, aber niemandem zugewiesen wurden, indem Sie zu navigieren **Lists > Problemfall eines medizinischen Geräts > Meine Gruppen nicht zugewiesene Fälle**.
  - Zeigen Sie alle Problemfälle für medizinische Geräte an, indem Sie zu navigieren **Lists > Problemfall eines medizinischen Geräts > Alle**.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, den Sie anzeigen möchten.

## Ergebnisse

Die ausgewählte Fallseite für medizinische Geräte wird auf einer anderen Registerkarte in Arbeitsbereich geöffnet und zeigt die folgenden Komponenten:

### Details

Details des AEM-Falls für medizinische Geräte.

### Arbeitsaufträge

Arbeitsaufträge für klinische Techniker, um die erforderlichen Aktionen auszuführen und die Probleme mit medizinischen Geräten zu beheben.

### Betroffene Installationsbasiselemente

Medizinische Geräte, die als Installationsbasiselemente konfiguriert sind

Ein Fall für ein medizinisches Gerät ist eine Art von Fall für medizinische Geräte, der auf einem Gesundheitsfall basiert, der stattdessen auf einem Kundenservicefall basiert. Abhängig von den von Ihrem Administrator vorgenommenen Konfigurationen und Ihrer Rolle werden möglicherweise zusätzliche Registerkarten ähnlich einem Kundenservicefall für den Problemfall eines medizinischen Geräts angezeigt.

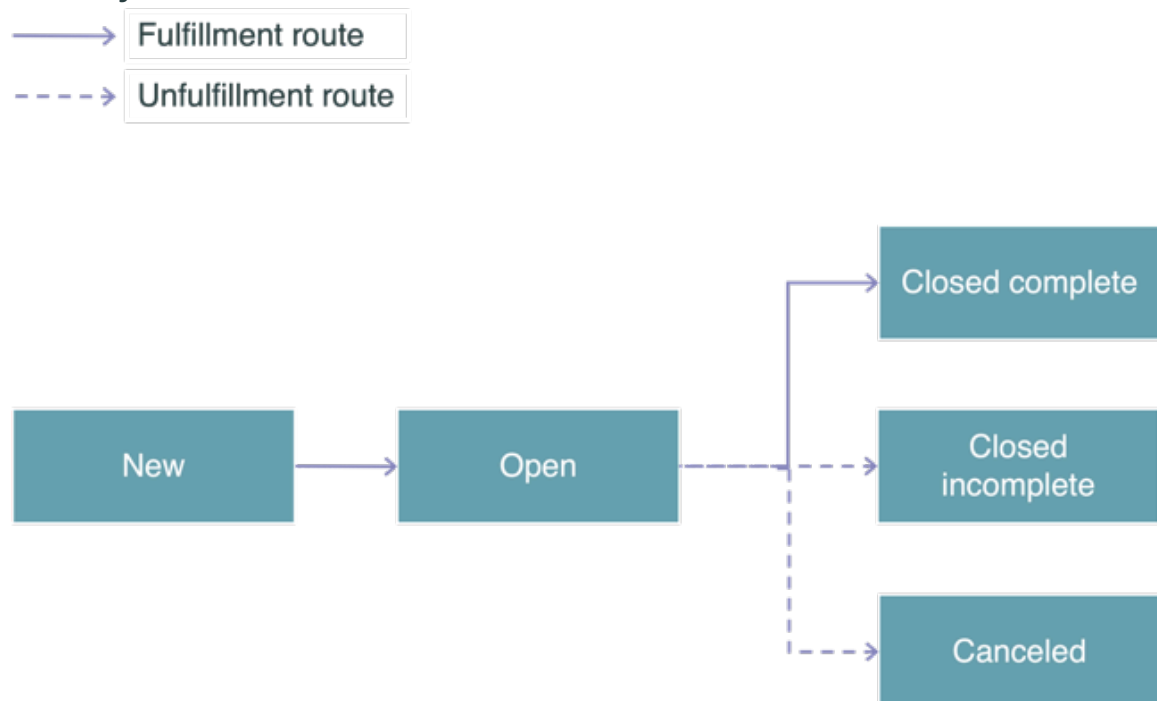
Weitere Informationen zu Registerkarten, die für einen Kundenservicefall verfügbar sind, finden Sie unter [Formular „Kundenservicefall“](#) .

## Lebenszyklus eines Problemfalls für medizinische Geräte

Problemfälle für medizinische Geräte in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) können während des Erfüllungszyklus einen der folgenden Status aufweisen.

Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Status eines Problemfalls für medizinische Geräte.

### Lebenszyklus eines Problemfalls für medizinische Geräte



## Fallstatus für medizinische Geräte

| Status                    | Beschreibung                                                                                                                                  |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Neu                       | Fall für medizinische Geräte wurde erstellt, aber noch niemandem zugewiesen.                                                                  |
| Offen                     | Fall für medizinische Geräte wird zugewiesen.                                                                                                 |
| Abgeschlossen             | Fall mit medizinischem Gerät wurde mit dem Lösungscode und den Notizen geschlossen, und das Problem mit dem medizinischen Gerät wurde gelöst. |
| Unvollständig geschlossen | Fall für medizinische Geräte wurde als unvollständig markiert, da das Problem nicht gelöst wurde.                                             |
| Storniert                 | Fall für medizinisches Gerät wurde abgebrochen, da es sich um eine ungültige Anforderung handelte.                                            |

**i Hinweis:**

Sie können einen Fall für medizinische Geräte nicht bearbeiten, wenn der Status des Falls auf „**Abgeschlossen**“, „**Geschlossen – unvollständig**“ oder „**Abgebrochen**“ festgelegt ist.

**Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag für einen Fall für medizinische Geräte**

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag, um die Art der Arbeit anzugeben, die zur Lösung eines Problemfalls mit medizinischen Geräten erforderlich ist.

**Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer

**Prozedur**

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > Healthcare CMMS > Arbeitsbereich**.
2. Gehe zu **Lists > Problemfall eines medizinischen Geräts > Alle**.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, für den Sie einen Arbeitsauftrag erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte Details auf **Arbeitsauftrag erstellen**.
5. Beschreiben Sie auf der Registerkarte Arbeitsauftrag die angeforderte Arbeit in den Feldern **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung**.
6. Geben Sie die anderen Details ein, z. B. den Ort, an dem Arbeit erforderlich ist, die Vorlage zum Erstellen des Arbeitsauftrags und die zum Abschließen des Arbeitsauftrags erforderlichen Kompetenzen.
7. Klicken Sie im Abschnitt „Zeitplanung“ im Feld **Angefordert fällig nach** auf das  und wählen Sie, geben Sie ein Datum und eine Uhrzeit ein, bis wann der Arbeitsauftrag abgeschlossen sein muss.
8. Klicken Sie auf **Bereit für Qualifizierung**.



## Ergebnisse

Eine Arbeitsauftragsaufgabe wird automatisch erstellt. Kurzbeschreibung, Beschreibung und Ort des Arbeitsauftrags werden in die Aufgabe kopiert.

## Nächste Maßnahme

Ein Benutzer mit der Rolle `sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician` kann dann die Arbeitsauftragsaufgabe abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Arbeitsaufträge](#) und [Arbeitsauftragsaufgaben verwalten](#) .

Nach Abschluss der Arbeitsauftragsaufgabe können Sie den Fall schließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Schließen Sie einen Fall für medizinische Geräte](#).

## Schließen Sie einen Fall für medizinische Geräte

Geben Sie die Lösungsdetails des Problemfalls für medizinische Geräte ein, und schließen Sie einen Fall für medizinische Geräte.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `sn_hcls_cmms.clinical_engineer`

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Fall schließen, wenn der zugehörige Arbeitsauftrag abgeschlossen und das Problem mit dem medizinischen Gerät gelöst ist.

## Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > Healthcare CMMS > Arbeitsbereich**.
2. Gehe zu **Lists > Problemfall eines medizinischen Geräts > Alle**.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, den Sie schließen möchten.
4. Geben Sie im Abschnitt Abschlussinformationen der Registerkarte Details den Lösungsstatus des Falls an, indem Sie einen Lösungscode in der Liste **Lösungscode** auswählen.
5. Geben Sie alle Informationen im Zusammenhang mit dem Abschluss im Feld **Auflösungshinweise** ein.
6. Klicken Sie auf **Fall schließen**.

## Fälle für nicht in Betrieb befindliche medizinische Geräte in verwalten Arbeitsbereich

Sie können Arbeitsbereich verwenden, um Out-of-Service-Fälle für medizinische Geräte zu verwalten.

Wenn eine Anforderung zum Setzen eines medizinischen Geräts auf „Außer Betrieb“ von einem Serviceportal gesendet wird, wird ein Fall „Außer Betrieb eines medizinischen Geräts“ erstellt, an dem ein klinischer Techniker arbeiten kann. Als klinischer Ingenieur mit der Rolle „`sn_hcls_cmms.clinical_engineer`“ können Sie die Einstellung eines medizinischen Geräts auf „Außer Betrieb“ verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare Computerized Maintenance Management System - Szenario mit Ausfall medizinischer Geräte](#).

## Fälle zur Verwaltung von Fällen für medizinische Geräte, die nicht in Betrieb sind

| Aufgabe                                             | Beschreibung                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Greifen Sie auf zu Arbeitsbereich</a> . | Verwenden Sie die -Homepage in Arbeitsbereich, um Fälle von außer Betrieb befindlichen medizinischen Geräten schnell zu scannen und darauf zuzugreifen. |



## Fälle zur Verwaltung von Fällen für medizinische Geräte, die nicht in Betrieb sind (Fortsetzung)

| Aufgabe                                                                                     | Beschreibung                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zeigen Sie einen an medizinisches Gerät außer Betrieb Fall in Arbeitsbereich.               | Zeigen Sie einen Fall für ein medizinisches Gerät in Arbeitsbereich an, um Aktivitäten für ein medizinisches Gerät abzuschließen.          |
| Machen Sie sich mit dem Lebenszyklus eines vertraut medizinisches Gerät außer Betrieb Fall. | Machen Sie sich mit den verschiedenen Status eines Falls für ein medizinisches Gerät vertraut.                                             |
| Arbeiten Sie an einem medizinisches Gerät außer Betrieb Fall.                               | Verwenden Sie das mit der Anwendung Healthcare CMMS verfügbare Playbook, um Fälle von Außerbetriebnahme medizinischer Geräte zu verwalten. |

### Fall für medizinische Geräte außer Betrieb in Arbeitsbereich anzeigen

Zeigen Sie einen Fall für ein außer Betrieb befindliches medizinisches Gerät in Arbeitsbereich an, um den Prozess zum Festlegen von außer Betrieb genommenen medizinischen Geräten abzuschließen.

### Vorbereitungen

Sie müssen Zugriff auf Out-of-Service-Fälle für medizinische Geräte haben.

Erforderliche Rolle: sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer

### Prozedur

- Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > Healthcare CMMS > Arbeitsbereich**.
- Zeigen Sie Fälle für außer Betrieb befindliche medizinische Geräte an, die Ihnen oder Ihren Gruppen zugewiesen sind.
  - Zeigen Sie Fälle für außer Betrieb befindliche medizinische Geräte an, die Ihnen zugewiesen sind, indem Sie zu navigieren **Lists > Fall für ein medizinisches Gerät außer Betrieb > Meine Fälle**.
  - Zeigen Sie alle Ihnen zugewiesenen offenen Fälle für außer Betrieb genommene medizinische Geräte an, indem Sie zu navigieren **Lists > Fall für ein medizinisches Gerät außer Betrieb > Meine offenen Fälle**.
  - Zeigen Sie Fälle für außer Betrieb befindliche medizinische Geräte an, die zu Ihren Gruppen gehören, aber niemandem zugewiesen wurden, indem Sie zu navigieren **Lists > Fall für ein medizinisches Gerät außer Betrieb > Meine Gruppen nicht zugewiesene Fälle**.
  - Zeigen Sie alle Fälle für nicht in Betrieb befindliche medizinische Geräte an, indem Sie zu navigieren **Lists > Fall für ein medizinisches Gerät außer Betrieb > Alle**.
- Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, den Sie anzeigen möchten.

Ergebnisse

Die ausgewählte Fallseite für außer Betrieb genommenes medizinisches Gerät wird auf einer anderen Registerkarte in Arbeitsbereich geöffnet und zeigt die folgenden Komponenten:

Playbook

Die umsetzbaren Aktivitäten, die zum Abschließen des Workflows für außer Betrieb befindliche medizinische Geräte verwendet werden.

Details

Details zum Fall der Außerbetriebnahme des medizinischen Geräts.

Arbeitsaufträge

Arbeitsaufträge für die Erstinspektion von medizinischen Geräten.

Betroffene Installationsbasiselemente

Medizinische Geräte, die als Installationsbasiselemente konfiguriert sind

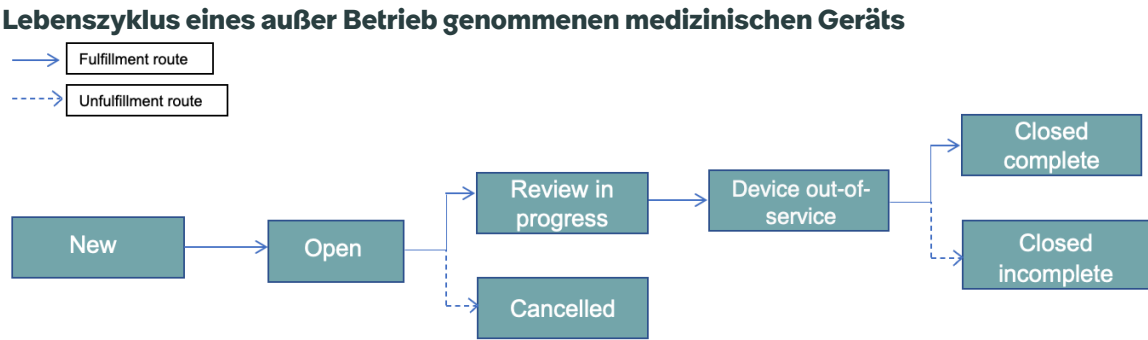
Ein Fall für ein medizinisches Gerät außer Betrieb ist eine Art von Fall für ein medizinisches Gerät, der auf einem Gesundheitsfall basiert, der stattdessen auf einem Kundenservicefall basiert. Abhängig von den von Ihrem Administrator vorgenommenen Konfigurationen und Ihrer Rolle werden möglicherweise zusätzliche Registerkarten ähnlich einem Kundenservicefall für den Fall „Außer Betrieb eines medizinischen Geräts“ angezeigt.

Weitere Informationen zu Registerkarten, die für einen Kundenservicefall verfügbar sind, finden Sie unter [Formular „Kundenservicefall“](#) .

Lebenszyklus eines Ausfalls eines medizinischen Geräts

Fälle für außer Betrieb genommene medizinische Geräte in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) können während des Erfüllungszyklus einen der folgenden Status aufweisen.

Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Status eines Falls für ein medizinisches Gerät außer Betrieb.



Status des Außerbetriebnahme-Falls für medizinische Geräte

| Status | Beschreibung                                                                              |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Neu    | Fall fürmedizinische Geräte außer Betrieb wurde erstellt, aber noch niemandem zugewiesen. |
| Offen  | Der Fallfür ein medizinisches Gerät außer Betrieb wird zugewiesen.                        |

### Status des Außerbetriebnahme-Falls für medizinische Geräte (Fortsetzung)

| Status                            | Beschreibung                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Überprüfung wird ausgeführt       | Fall eines medizinischen Geräts außer Betrieb wird von einem medizinischen Techniker überprüft.                                                                               |
| Medizinisches Gerät außer Betrieb | Alle Arbeitsaufträge für das medizinische Gerät abbuchen und das medizinische Gerät außer Betrieb setzen.                                                                     |
| Abgeschlossen                     | Fall für medizinisches Gerät wurde mit dem Lösungscode und den Hinweisen geschlossen, und der Prozess für die Außerbetriebnahme des medizinischen Geräts wurde abgeschlossen. |
| Unvollständig geschlossen         | Fall „Außer Betrieb eines medizinischen Geräts“ wurde als unvollständig markiert, da das medizinische Gerät nicht auf „Außer Betrieb“ gesetzt wurde.                          |
| Storniert                         | Fall für medizinisches Gerät wurde abgebrochen, da es sich um eine ungültige Anforderung handelte.                                                                            |

#### An einem Fall für ein medizinisches Gerät außer Betrieb arbeiten in Arbeitsbereich

Verwenden Sie das mit der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) verfügbare Playbook, um Fälle von Außerbetriebnahme medizinischer Geräte zu verwalten und Anforderungen für die Außerbetriebnahme medizinischer Geräte abzuschließen.

Die Playbook-Experience bietet Erfüllern Einblick in geschäftsübergreifende Workflows und die umsetzbaren Aktivitäten, die zum Abschließen dieser Workflows verwendet werden. Wenn die Playbook-Experience mit Arbeitsbereich in Healthcare CMMS aktiviert wird, wird die Registerkarte „**Playbook**“ für einen Fall für ein medizinisches Gerät angezeigt. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter [Mit Playbook](#)  interagieren.

Als klinischer Ingenieur mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer“ können Sie das Playbook Healthcare CMMS verwenden, um alle Aktivitäten außerhalb des Betriebs für ein medizinisches Gerät abzuschließen. Sie können auf die Registerkarte „**Playbook**“ in Ihrem Arbeitsbereich zugreifen, wenn Ihnen ein Fall für ein medizinisches Gerät außer Betrieb zugewiesen wird. Der Workflow Healthcare CMMS füllt die Falldaten für alle gestarteten Aktivitäten auf der Registerkarte „**Playbook**“. Sie können eine Phase im Playbook auswählen, um die mit der Phase verknüpften Aktivitäten abzuschließen.

Standardmäßig stehen Ihnen als klinischer Ingenieur mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer“ auf der Registerkarte „**Playbook**“ von Arbeitsbereich die folgenden Phasen zur Verfügung.

**i Hinweis:**

Der Status des Falls für ein medizinisches Gerät ändert sich, wenn Sie eine Phase im Playbook abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Lebenszyklus eines Ausfalls eines medizinischen Geräts](#).

**Abschluss der ersten Überprüfungsaktivitäten**

Führen Sie in der Phase „**Außer Betrieb medizinische Geräte**“ des Playbooks die folgenden Aktivitäten aus:

- 1. Details zu medizinischen Geräten überprüfen:** Überprüfen Sie die Details zu medizinischen Geräten für ein medizinisches Gerätemodell, und aktualisieren Sie die Details bei Bedarf.

Nachdem das medizinische Gerät überprüft und genehmigt wurde, wird automatisch ein Arbeitsauftrag für die erste Inspektion für jedes im Modell enthaltene Gerät erstellt.

- 2. Arbeitsaufträge abbrechen:** Überprüfen und stornieren Sie die Arbeitsaufträge für jedes medizinische Gerät.
- 3. Medizinisches Gerät außer Betrieb setzen:** Setzen Sie das medizinische Gerät auf außer Betrieb.
- 4. Entsorgungsauftrag:** Erstellen Sie einen Entsorgungsauftrag für das außer Betrieb befindliche Gerät.

**Die Out-of-Service-Anforderung wird geschlossen**

Schließen Sie in der Phase „**Überprüfen und bestätigen**“ des Playbooks die Aktivität „**Fall schließen**“ ab, indem Sie warten, bis alle anderen Aktivitäten abgeschlossen sind, und dann einen Lösungscode auswählen und Lösungsnotizen hinzufügen.

**Anforderungen für medizinische Geräte werden erstellt**

Erstellen Sie über ein Serviceportal Anforderungen, um medizinische Geräte in Betrieb zu nehmen, alternative Gerätewartung (AEM) zu überprüfen, Probleme mit medizinischen Geräten zu lösen oder medizinische Geräte außer Betrieb zu nehmen.

Ihr Administrator kann die Option zum Erstellen von Fällen für medizinische Geräte basierend auf dem Serviceanfragetyp für ein medizinisches Gerät konfigurieren. Das Übermittlungsformular für jeden Anforderungstyp wird von Ihrem Administrator konfiguriert.

Verwenden Sie als Benutzer mit der Rolle „sn\_hcls\_cmms.device\_service\_org\_contributor“ die folgenden Optionen, die standardmäßig im Menü „Fall“ auf der Seite „Customer Service Portal“ verfügbar sind, um Serviceanfragen für Ihre medizinischen Geräte zu stellen:

**Medizinisches Gerät in Betrieb**

Fordern Sie an, ein medizinisches Gerät in Betrieb zu nehmen und das Gerät einem Wartungsplan zuzuordnen.

**Fordern Sie eine AEM-Überprüfung an**

Fordern Sie die Überprüfung der aktuellen Wartungsplanänderungen an, die einem medizinischen Gerätemodell zugeordnet sind.

**Problem mit medizinischen Geräten melden**

Melden Sie Probleme mit medizinischen Geräten, und fordern Sie die Durchführung einer korrektiven Wartung an, um sie zu beheben.

**Medizinisches Gerät außer Betrieb**

Fordern Sie an, ein medizinisches Gerät außer Betrieb zu nehmen.

Nachdem eine Anforderung übermittelt wurde, wird ein entsprechender Fall für medizinische Geräte in der zugeordneten Instanz ServiceNow erstellt. Ein klinischer Techniker bearbeitet dann den Fall. Weitere Informationen finden Sie unter [Fälle für medizinische Geräte in verwalten Arbeitsbereich](#).

Healthcare Computerized Maintenance Management System Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten von Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS).

Mit Healthcare Computerized Maintenance Management System installierte Komponenten

Bei der Installation der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen, Plugins, ServiceNow Store -Anwendungen und Business Rules.

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

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

In installierte Rollen Healthcare CMMS

| Rolle                                        | Beschreibung                                                                                                                                                               | Enthält Rollen                                                                                                                  |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_hcls_cmms.case_creator                    | Gewährt Zugriff zum Erstellen von Fällen für medizinische Geräte.                                                                                                          | sn_hcls_cmms                                                                                                                    |
| sn_hcls_cmms.case_viewer                     | Gewährt Zugriff zum Anzeigen von Fällen für medizinische Geräte.                                                                                                           | Keine                                                                                                                           |
| sn_hcls_cmms.clinical_engineer               | Erstellt und aktualisiert Wartungspläne für medizinische Gerätemodelle und Installationsbasiselemente für medizinische Geräte. Arbeitet an Fällen für medizinische Geräte. | <ul style="list-style-type: none"><li>• sn_custom</li><li>• sn_hcls_cmms</li></ul>                                              |
| sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin      | Verwaltet, die auf die Anwendung Healthcare CMMS zugreifen können.                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• sn_hcls_cmms</li><li>• sn_risk_assessment</li><li>• wm_admin</li></ul>                  |
| sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician | Arbeitet an Standorten für medizinische Geräte und zeichnet Details im Arbeitsauftragsformular auf, einschließlich der verwendeten Teile und Nebenkosten.                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• sn_hcls_cmms</li><li>• sn_hcls_cmms</li><li>• sn_hcls_cmms</li><li>• wm_agent</li></ul> |

## In installierte Rollen Healthcare CMMS (Fortsetzung)

| Rolle                                       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor | <p>Erstellt medizinische Gerätefälle für eine Organisation als medizinische Fachkraft.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um Fälle für medizinische Geräte für eine Organisation (Geschäftsstandort) zu erstellen, muss ein Benutzer mit der Rolle „sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor“ Mitglied der Organisation sein und dem Verantwortungstyp „<b>Beitragender am Standort</b>“ zugewiesen sein. Die Zuordnung einer Organisation und ihrer Mitglieder ist in der Tabelle „Organisationsmitglied“ [sn_csm_service_organization_member] enthalten.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_custom</li> <li>• sn_hcls.de</li> <li>• sn_hcls.fo</li> <li>• sn_hcls.cr</li> </ul>                                                                 |
| sn_hcls_cmms.sm_agent                       | Greift auf alle Gerätedaten und Fälle für medizinische Geräte zu und zeigt sie an.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• model_ma</li> <li>• sn_fsm_pl</li> <li>• sn_hcls.de</li> <li>• sn_hcls.fo</li> <li>• sn_hcls.cr</li> <li>• sn_risk_ac</li> <li>• sn_risk_ac</li> </ul> |

## Installierte Tabellen

## In der Anwendung Healthcare CMMS installierte Tabellen

| Tabelle                                             | Beschreibung                                 |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Fall für medizinisches Gerät<br>[sn_hcls_cmms_case] | Speichert die Fälle für medizinische Geräte. |

## Installierte Plugins

### In installierte Plugins Healthcare CMMS

| Plugin                                                                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kundenservice im Außendienst-Management (com.snc.csm_fsm_integration) | Ermöglicht die Integration zwischen den Anwendungen Healthcare CMMS und Außendienst-Management und macht Account-, Kontakt-, Partner-, Partnerkontakt- und Verbraucherinformationen von Kundenservice in Außendienst-Management verfügbar. |

## ServiceNow Store Anwendungen installiert

### ServiceNow Store -Anwendungen in installiert Healthcare CMMS

| Anwendung                                                                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core (sn_hcls) | Bietet ein Datenmodell und wichtige digitale Gesundheitsfunktionen, einschließlich 360-Grad-Ansicht des Patienten, Einwilligungsverwaltung und digitale Dokumentation, um Gesundheitsdienstleistungen besser zu gestalten.                                                                                                                              |
| GRC: Advanced Risk (com.sn_risk_advanced)                                   | Ermöglicht Entscheidungsträgern, negative Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb zu vermeiden, indem Risiken identifiziert, bewertet, darauf reagiert und kontinuierlich überwacht werden.                                                                                                                                                               |
| GRC: Common Workspace Elements (sn_grc_workspace)                           | Aktiviert die Verwendung der Funktion Advanced Risk in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Performance Analytics Content Pack for Healthcare CDM (sn_hcls)             | <p>Installieren Sie Performance Analytics Content Pack for Healthcare CDM getrennt von ServiceNow Store.</p> <p>Bietet Performance Analytics-Fähigkeiten und ein Dashboard für Anwendungen zur Verwaltung klinischer Geräte im Gesundheitswesen. Das Dashboard bietet dem Team für klinische Technik Einblicke in alle Metriken der CMMS-Anwendung.</p> |

## Geschäftsregeln installiert

### In installierte Business Rules Healthcare CMMS

| Business Rule                                             | Tabelle                                          | Regelkriterien            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Erstellen Sie Inspektionsaufträge                         | Fall für medizinisches Gerät [sn_hcls_cmms_case] | Asynchrone Aktualisierung | Erstellt Arbeitsaufträge für die Erstinspektion eines medizinischen Geräts, wenn der Status des zugeordneten In-Service-Falls für medizinische Geräte auf <b>Geräte-Setup</b> gesetzt wird.                                                                           |
| Markieren Sie Geräte als installiert                      | Fall für medizinisches Gerät [sn_hcls_cmms_case] | Asynchrone Aktualisierung | Legt den Installationsstatus eines medizinischen Geräts auf „ <b>Installiert</b> “ oder „ <b>Abgebrochen</b> “ fest, wenn der Status des zugeordneten In-Service-Falls für medizinische Geräte auf „ <b>Abgeschlossen</b> “ oder „ <b>Abgebrochen</b> “ gesetzt wird. |
| Richten Sie das medizinische Gerätemodell ein             | Fall für medizinisches Gerät [sn_hcls_cmms_case] | Vor dem Update            | Erstellt ein Modell für medizinische Geräte, wenn für ein medizinisches Gerät keines vorhanden ist und der Status des zugeordneten In-Service-Falls für medizinische Geräte auf <b>Modell-Setup</b> festgelegt ist.                                                   |
| Lösen Sie die AEM-Genehmigung für medizinische Geräte aus | Fall für medizinisches Gerät [sn_hcls_cmms_case] | Asynchrone Aktualisierung | Löst, falls verfügbar, den Genehmigungs-Workflow für eine Anforderung für alternative Gerätewartung (AEM) aus.                                                                                                                                                        |

### Domain Separation und Healthcare Computerized Maintenance Management System

Domänentrennung wird unterstützt für Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS). Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

### Support-Stufe: Basis



- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Benutzeroberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für die Domänentrennung](#) .

## Übersicht

Die Anwendung Healthcare CMMS umfasst Domänentrennung für Transaktionsdaten wie Fälle für medizinische Geräte, einschließlich AEM, in Betrieb befindliche Geräte, Geräteprobleme und nicht in Betrieb befindliche Geräte.

### So funktioniert Domain Separation in Healthcare CMMS

Für Kunden, die die Anwendung Healthcare CMMS verwenden, um Anforderungen für medizinische Geräte zu stellen, wird die Domäne in der Sitzung des angemeldeten Benutzers im erstellten Fall und innerhalb der zugehörigen Gesundheitsdaten festgelegt.

### Anwendungsfälle

Wenn Gesundheitsdienstleister ihre Gesundheitsdaten nach Domänen getrennt haben, werden die Gesundheitsanforderungen und die entsprechenden Erfüllungsaufgaben den jeweiligen Kundendomänen zugeordnet.